
MGI

MESTRADO

Gestão de Informação

Master in Information Management

*Sofisticação e Disponibilidade total dos Serviços
On-line da Segurança Social*

Sara Manuela Ferreira Luís

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Mestre em Gestão de Informação

Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação
Universidade Nova de Lisboa

**SOFISTICAÇÃO E DISPONIBILIDADE TOTAL DOS SERVIÇOS *ON-
LINE* DA SEGURANÇA SOCIAL**

por

Sara Manuela Ferreira Luís

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em
Gestão de Informação

Orientador/Coorientador: Professor Doutor Miguel Neto

novembro, 2012

A família é o nosso arrimo de todas as horas. Por isso, dedico a realização deste trabalho, com todo o amor e carinho:

Aos meus pais,
Ao meu filho,
Ao meu marido

AGRADECIMENTOS

À Doutora Maria Augusta, agradeço a confiança que depositou em mim, a compreensão, passagem de sabedoria, visão e experiência, bem como, a forma genuína e amiga com que sempre me apoiou.

Ao Professor, Doutor Miguel Neto, agradeço a sábia orientação, assim como todo o apoio disponibilizado para a realização deste trabalho.

À Doutora Margarida Simões pela disponibilidade e simpatia que sempre demonstrou no fornecimento de elementos necessários ao estudo.

A todos os que, de alguma forma, contribuíram para realizar mais esta etapa da minha vida, o meu muito obrigada.

RESUMO

As tecnologias de informação e comunicação (TIC) e os sistemas de informação (SI) tornaram-se imprescindíveis e centrais nas novas formas de gestão, quer pública quer privada. Ao nível da Administração Pública, foram determinantes para o desenvolvimento e consequente maturidade do Governo Eletrónico (GE), que visa aproximar o estado do cidadão. Em Portugal, os avanços desta nova forma de governação durante a primeira década do século XXI são imensos e sem precedentes, designadamente no âmbito da sofisticação e disponibilização de serviços digitais. O presente estudo aborda, genericamente, o GE, nas suas diversas vertentes, designadamente os modelos de avaliação da sua maturidade, a evolução em Portugal, na União Europeia e noutros países do mundo. Especificamente, centra-se na avaliação da sofisticação e disponibilidade total dos serviços *on-line* da Segurança Social (SS), prestados ao cidadão e às empresas - aplicando a metodologia utilizada no estudo comparativo de *benchmarking*, “*Digitizing Public Services in Europe – Putting ambition into action*”, 9ª medição, da Comissão Europeia (2010) - e na avaliação dos acessos a esses serviços, através do apuramento do respetivo número e da identificação dos serviços mais acedidos. Os resultados da investigação evidenciaram um elevado grau de sofisticação, sendo os serviços classificados nos estágios 4 e 5 do modelo de maturidade de 5 estágios daquela medição, que se traduzem num Governo Eletrónico Transacional, personalizado e transparente, que permite o tratamento completo dos assuntos, sem necessidade de qualquer contacto presencial ou recurso a suporte papel. Quanto à disponibilidade total, dada a classificação obtida na sofisticação, todos os serviços se posicionam no nível 2 do modelo de dois níveis usado na citada medição, pelo que apresentam disponibilidade total. Relativamente aos acessos aos serviços públicos disponibilizados *on-line* aos cidadãos e empresas, os resultados apontam para uma evolução muito significativa da sua diversificação e volumes, no período de 2005 a 2011, sendo, em 2011, os mais acedidos, no que respeita a beneficiários, para além dos relativos a pedidos de esclarecimentos, os que se enquadram, basicamente, no relacionamento com a Segurança Social inerente aos seus direitos, (consultas, alterações de registos) e deveres (a exemplo da prova escolar e situação contributiva). No que concerne às empresas, os serviços mais acedidos relacionam-se com a vinculação de trabalhadores e deveres para com a SS, como seja a consulta da situação contributiva (se têm ou não dívida) e a impressão dos respetivos *outputs*. Todos estes serviços se posicionam no grau mais elevado de sofisticação (5) e de disponibilidade total (100%).

PALAVRAS-CHAVE

Governo Eletrónico, Modelos de Maturidade do Governo Eletrónico, Segurança Social, Sofisticação e Disponibilidade Total dos serviços *on-line* da Segurança Social.

ABSTRACT

Information and Communication Technologies (ITC) and Information Systems (IS) have become essential and central to the new forms of management. In the Public Administration, they have been the key for development and consequent maturity of eGovernment, with the aim of approaching the Public Administration to the citizens. In Portugal advancement of this new form government at the first decade 21st century are huge and without precedents, namely in the aim of sophistication and availability of digital services. The present work is generically centred in the concept of e-Government, in the variables used in the European Benchmarks to evaluate their maturity and their sophistication, as well in their evolution in Portugal, in the European Union and in other countries. The evaluation of the degree of maturity, sophistication and availability to citizens and companies of e-Government in Social Security System is the main focus of the present work. We have applied the same methodology used in the 9th European Commission *Benchmarking Comparative Study of 2010, "Digitizing Public Services in Europe – Putting ambition into action"*, and the evaluation of the access to those services have been done using the number of accesses and most accessed services. Obtained results shown a high degree of maturity of the studied services. The services have been benchmarked at the stages 4 and 5 of the 5 stages of the maturity model applied in European Commission study. The maturity model evaluates a personalized transnational e-Government, citizen oriented and transparent. Allowing the resolution of the citizen needs without personal contact and paperwork free. Regarding the total availability all services have been ranked at level 2 of the 2 levels model used for the measurement, so we have concluded that those service shown a total availability. Regarding the availability of *on-line* public services to citizens and enterprises the obtained results point to a significative evolution of their diversification and volume in the 2005-2011 period. Being the more accessed in 2011, beyond that ones concerning to clarification orders, that ones related with the Social Security Services, namely the related with citizens rights and duties. The most accessed services by companies have been that ones related with workers registration and the companies duties to the Social Security Services. All these services were ranked in the

higher degree of sophistication (5) and they show total availability (100%).

KEYWORDS

E-Government, Maturity Models for e-Government, Social Security, Sophistication Level and Total Availability of Social Security *on-line* Services.

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. RELEVÂNCIA E JUSTIFICAÇÃO DO ESTUDO	1
1.2. OBJETIVOS DO ESTUDO.....	2
1.2.1. Objetivos Gerais	2
1.2.2. Objetivos específicos	3
1.2.3. Organização do Trabalho	3
2. GOVERNO ELETRÔNICO (GE)	4
2.1. CONCEITO DE GOVERNO ELETRÔNICO	4
2.2. CAMPOS DE AÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO	6
2.2.1. Governo para cidadão (G2C)	6
2.2.2. Governo para Governo (G2G)	7
2.2.3. Governo para Negócio (G2B)	8
2.2.4. Governo para Emprego (G2E)	9
2.3. IMPACTO DO GOVERNO ELETRÔNICO	10
2.4. MODELOS DE MATURIDADE DO GOVERNO ELETRÔNICO	13
2.4.1. Modelo do Gartner Group (2000)	14
2.4.2. Modelo Layne e Lee (2001)	15
2.4.3. Modelo da Price Waterhouse Coopers (PWC) Consulting (2001)	17
2.4.4. Modelo de Hiller e Béllanger (2001)	18
2.4.5. Modelo da UMIC (2003)	20
2.4.7. Modelo PPR – Public Sector Process Rebuilding: Anderson (2006)	22
2.4.8. Modelo do Instituto do Governo Eletrónico brasileiro (2009)	24
2.4.9. Modelo da Comissão Europeia (Egovernment Benchmark 2010)	25
2.4.10. Modelo do GE da ONU (2012)	27
2.5. EVOLUÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO EM PORTUGAL, NA EUROPA E NO MUNDO	31
2.5.1. O Governo Eletrónico em Portugal	31
2.5.1.1. A Pré-História do GE (1982 – 1992)	31
2.5.1.2. Serviços Eletrónicos (1992- 2002)	32
2.5.1.3. Serviços Eletrónicos com Valor Acrescentado (2002 - 2012)	33
2.5.2. O Governo Eletrónico na União Europeia	38
2.5.3. O Governo Eletrónico no Mundo	42
3. A SEGURANÇA SOCIAL	47
3.1. O SISTEMA DE INFORMAÇÃO	48
3.1.1. Sistema Operacional	50
3.1.1.1. Subsistema de Identificação e Qualificação (IDQ)	51
3.1.1.2. Subsistema Agregados Familiares (AF)	51
3.1.1.3. Subsistema Gestão de Remunerações (GR)	51
3.1.1.4. Subsistema Gestão de Contribuições (GC)	52
3.1.1.5. Gestão de Relacionamento	53

3.2.	<i>O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, IP</i>	55
3.3.	<i>O INSTITUTO DE SEGURANÇA SOCIAL, IP</i>	56
3.4.	<i>O GOVERNO ELETRÓNICO NO ÂMBITO DO SISS – BALCÃO ELETRÓNICO</i>	56
3.4.1.	<i>A Declaração de Remunerações</i>	58
3.4.1.1.	<i>Entrega de Declarações via Internet – DRI</i>	61
3.4.1.2.	<i>Entrega de Declaração de Remunerações On-line – DRO</i>	62
3.4.2.	<i>A Segurança Social Direta</i>	62
4.	METODOLOGIA	68
4.1.	<i>DELIMITAÇÃO DO ESTUDO</i>	68
4.2.	<i>MÉTODO DE MATURIDADE UTILIZADO</i>	68
4.3.	<i>PROCEDIMENTOS DE RECOLHA DE DADOS</i>	70
4.4.	<i>TRATAMENTO DOS DADOS</i>	71
5.	RESULTADOS E DISCUSSÃO	72
5.1.	<i>AVALIAÇÃO DA SOFISTICAÇÃO E DISPONIBILIDADE TOTAL DOS SERVIÇOS ON-LINE DA SS</i>	72
5.1.1.	<i>Avaliação da Sofisticação e Disponibilidade Total on-line da Entrega da Declaração de Remunerações – Matriz</i>	72
5.1.2.	<i>Avaliação da Sofisticação e Disponibilidade Total on-line da Prestação de Desemprego – Matriz</i>	74
5.1.3.	<i>Avaliação da Sofisticação e Disponibilidade Total dos Serviços on-line disponibilizados aos cidadãos (PS) pela SS – Resultados</i>	76
5.1.4.	<i>Avaliação da Sofisticação e Disponibilidade Total dos Serviços on-line disponibilizados às empresas (PC) pela SS – Resultados</i>	82
5.2.	<i>AVALIAÇÃO DOS ACESSOS AOS SERVIÇOS ON-LINE DA SS</i>	86
5.2.1.	<i>Acessos pelo cidadão (PS) aos serviços on-line da SS</i>	86
5.2.1.1.	<i>Ranking de serviços on-line da SS mais acedidos por cidadãos (PS) em 2011</i>	91
5.2.2.	<i>Acessos das empresas (PC) aos serviços on-line da SS</i>	93
5.2.2.1.	<i>Ranking de serviços on-line da SS mais acedidos por empresas (PC) em 2011</i>	96
6.	CONCLUSÕES	99
7.	LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	101
7.1.	<i>LIMITAÇÕES</i>	101
7.2.	<i>PROPOSTAS DE FUTURAS DE INVESTIGAÇÕES</i>	101
8.	BIBLIOGRAFIA	102
9.	ANEXOS	111

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1- Setores do Governo Eletrónico	6
Ilustração 2 – “Ecossistema” Governo Eletrónico.....	9
Ilustração 3 - Fases de Maturidade do GE: Modelo do Gartner Group (2000)	14
Ilustração 4 – Fases de Maturidade do GE: Modelo de Layne e Lee (2001)	16
Ilustração 5- Fases de Maturidade do GE: Modelo da PWC Consulting (2001)	17
Ilustração 6 - Fases de Maturidade do GE: Modelo Hiller e Béllanger (2001)	19
Ilustração 7 – Fases de Maturidade do GE: UMIC (2003)	20
Ilustração 8 – Fases de Maturidade do GE: Modelo do Banco Mundial	21
Ilustração 9 – Fases de Maturidade do GE: Modelo PPR – Public Sector Process Rebuilding	23
Ilustração 10 - Fases de Maturidade do GE - Instituto Brasileiro de Governo Eletrónico (2009)	24
Ilustração 11 – Fases de Maturidade do GE: Modelo da Comissão Europeia (eGovernment Benchmark 2010)	26
Ilustração 12 - Fases da Maturidade do GE da ONU	28
Ilustração 13 – Arquitetura do SISS	49
Ilustração 14 – Arquitetura do Sistema Operacional.....	50
Ilustração 15 – Arquitetura do Subsistema GR	52
Ilustração 16 – Arquitetura do Subsistema GC	53
Ilustração 17 – Arquitetura do Subsistema de Gestão do Relacionamento	54
Ilustração 18 – SISS: Interoperabilidade entre Segurança Social e outros Organismos Públicos	54
Ilustração 19 – Canais de relacionamento da Segurança Social	57
Ilustração 20 – Menu de Serviços em linha	58
Ilustração 21 – Declaração de Remunerações em papel	59
Ilustração 22 – Acesso à Segurança Social Direta	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Penetração da Internet na População.....	35
Gráfico 2 - Posição relativa de Portugal no ranking dos serviços públicos on-line	37
Gráfico 3 - Líderes do Desenvolvimento do GE serviço on-line	45
Gráfico 4 – Evolução da entrega das DR`s (DRI e DRO)	61
Gráfico 5 – Nº de acessos à Segurança Social Direta (2006-2011)	67
Gráfico 6 – Nº de acessos aos Serviços da Pessoa Singular	93
Gráfico 7 - Acessos das Empresas (PC) aos serviços on-line da SS em 2011	97

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Princípios da boa Governação e Impactos do Governo Eletrónico	12
Tabela 2 – Resumo dos Modelos de Maturidade do Governo Eletrónico	29
Tabela 3 - Objetivos estratégicos do Governo Eletrónico.....	34
Tabela 4 - eEurope 2005: principais linhas de Orientação para os serviços públicos.....	39
Tabela 5 - Estratégia de Lisboa (2005)	40
Tabela 6 - Princípios orientadores do GE por países	43
Tabela 7 – Declaração de remunerações por ano (canal de entradas no SISS)	60
Tabela 8 – Serviços Disponibilizados on-line- Consulta	63
Tabela 9 - Serviços Disponibilizados on-line – Pedidos de Declarações	64
Tabela 10 - Serviços Disponibilizados on-line – Requerimentos/Pedidos	65
Tabela 11 - Serviços Disponibilizados on-line – Inserção / Alteração/ Anulação de Informação	65
Tabela 12 – Acessos à SSD (2008-2011).....	66
Tabela 13 – Modelo de avaliação da sofisticação.....	69
Tabela 14 - Avaliação da sofisticação do serviço "entrega da Declaração de Remunerações"	73
Tabela 15- Avaliação da sofisticação do serviço “Prestações de desemprego”	75
Tabela 16- Resultados da Sofisticação dos Serviços on-line disponíveis ao cidadão.....	76
Tabela 17 – Resultados da sofisticação dos serviços on-line disponível às empresas.....	83
Tabela 18 - Nº de acessos do cidadão aos serviços on-line (2005-2011)	86
Tabela 19 - Ranking dos acessos 2011 aos serviços PS	92
Tabela 20 - Nº de acessos de empresas aos serviços on-line (2005-2011).....	93
Tabela 21 - Ranking dos acessos das empresas (PC) aos serviços on-line da SS.....	96

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AF	Agregados Familiares
AP	Administração Pública
CC	Conta Corrente
CE	Comissão Europeia
CESD	Cartão Europeu de Seguro de Doença
CNP	Centro Nacional de Pensões
CRUD	Create, Remove, Update and Delete
DR	Declaração de Remunerações
DRI	Declaração de Remunerações entregues pela Internet
DRO	Declaração de Remunerações entregues On-line
DUC	Documento Único de Cobrança
DSC	Declaração Situação Contributiva
EE	Entidade Empregadora
ENE	Entidade Não Empregadora
EP	Empresa Pública
EGOV	Eletronic Government (eGovernment)
FEDER	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2E	Government to Employee
G2G	Government to Government
GC	Gestão de Contribuições

GE	Governo Eletrónico
GR	Gestão de Remunerações
IDQ	Identificação e Qualificação
II, IP	Instituto de Informática, IP
INFOCID	Sistema Interdepartamental de Informação ao Cidadão
IRS	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
IRC	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IP	Instituto Público
ISS, IP	Instituto da Segurança Social, IP
IVA	Imposto sobre Valor Acrescentado
MOE	Membro do Órgão Estatutário
MSSS	Ministério da Solidariedade e da Segurança Social
NIB	Número de Identificação Bancária
N/A	Não Aplicável
NISS	Número de Identificação da Segurança Social
ONU	Organização das Nações Unidas
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PAPI	Pontos Públicos de Acesso à Internet
PC	Pessoa Coletiva
PME	Pequena e Média Empresa
PS	Pessoa Singular
PWC	Price Waterhouse Coopers
SS	Segurança Social
SSD	Segurança Social Direta

SD	Serviço Doméstico
SSV	Serviço Social Voluntário
SI	Sistema de Informação
SICC	Sistema Integrado de Conta Corrente
SISS	Sistema de Informação da Segurança Social
SIMPLEX	Simplificação Administrativa e Legislativa
SC	Situação Contributiva
TCO	Trabalhador por Conta de Outrem
TI	Trabalhador Independente
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UE	União Europeia
UMIC	Unidade de Missão para a Informação e Conhecimento

1. INTRODUÇÃO

A sociedade do conhecimento aliada às fortes contingências vigentes, provocadas direta e indiretamente pela globalização, pressupõem que quer o cidadão, quer a máquina administrativa do governo sejam mais céleres, proactivas, eficientes e orientadas para o cidadão.

A pressão generalizada perante a Administração Pública (AP) requer e exige o facultar de um serviço público mais rápido e de maior qualidade. A partir do momento em que os consumidores passam a ligar-se *on-line*, habitua-se à crescente qualidade dos conteúdos e serviços oferecidos no setor privado, aceitando cada vez menos os padrões tradicionais oferecidos pela AP.

O peso da máquina administrativa e a complexidade dos processos administrativos tornam processos simples do dia-a-dia, como requerimentos, em tarefas pesadas e morosas para os cidadãos. Além disso os diferentes setores e departamentos não possuem uma ligação e comunicação preparada para executar eficientemente as solicitações. Neste contexto, o Governo Eletrónico, indubitavelmente a ferramenta que, sendo bem desenvolvida, permite acompanhar os avanços de uma sociedade global cada vez mais empreendedora e veloz, pode representar a solução para a obtenção de melhorias substanciais na prestação do serviço público.

1.1. RELEVÂNCIA E JUSTIFICAÇÃO DO ESTUDO

A Segurança Social é sem dúvida um sector da Administração Pública onde a implementação/desenvolvimento do Governo Eletrónico assume relevada importância, porquanto o direito à Segurança Social é um direito de todos os cidadãos - consagrado no artigo 63º da Constituição da República Portuguesa de 2 de abril de 1976, na redação que lhe foi dada pelas Leis Constitucionais nºs 1/82, de 30 de setembro, 1/89, de 8 de julho, 1/92, de 25 de novembro, 1/97, de 20 de setembro, 1/2001, de 12 de dezembro, 1/2004, de 24 de julho e 1/2005, de 12 de Agosto - regulamentado na Lei de Bases do Sistema de Segurança Social nº 4/2007, de 16 de janeiro, cuja garantia é exigida à governação. O Sistema de Segurança Social, ainda de acordo com o nº 3 do artigo constitucional citado, protege os cidadãos na doença, velhice, invalidez, viuvez e orfandade, bem como no desemprego e em todas as outras situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o

trabalho, podendo-se dizer, portanto, que tal cobertura ao longo da vida implica uma relação constante do cidadão com o sistema. Por outro lado, de acordo com o artigo 98º da Lei nº 4/2007, de 16 de janeiro, a gestão do sistema de Segurança Social apoia-se num sistema de informação de âmbito nacional (Sistema de Informação da Segurança Social - SISS) visando garantir que as prestações sejam atempadamente concedidas aos seus destinatários, assegurar a eficácia da cobrança das contribuições e do combate à fraude e evasão contributiva, evitar o pagamento indevido de prestações, organizar bases de dados nacionais, bem como desenvolver os procedimentos e canais que privilegiem a troca e o acesso de informação em suporte eletrónico, de modo a promover a desburocratização e a aceleração dos processos de decisão.

Assim sendo, avaliar a sofisticação e disponibilidade total dos serviços *on-line* da Segurança Social, bem como os acessos aos mesmos é importante e justifica-se plenamente. A escolha do tema foi suscitada pela participação da investigadora quer numa etapa da construção de um dos Subsistemas do SISS (Gestão de Remunerações), quer em etapas de desenvolvimento aplicacional para a implementação da interoperabilidade entre serviços/organismos da Administração Pública.

1.2. OBJETIVOS DO ESTUDO

Os objetivos definidos para o trabalho, que podem ser classificados de gerais e específicos, apresentam-se de seguida:

1.2.1. Objetivos Gerais

Os objetivos gerais do estudo são:

- Avaliar a sofisticação e disponibilidade total dos serviços *on-line* prestados pela Segurança Social, usando dados do SISS e as variáveis utilizadas no estudo comparativo de *benchmarking*, 9ª medição, “*Digitizing Public Services in Europe – Putting ambition into action*”, da Comissão Europeia (2010);
- Avaliar os acessos aos serviços públicos disponibilizados *on-line*, pela Segurança Social, apurando a sua diversificação e volumes e identificando os mais acedidos, utilizando dados do SISS.

1.2.2. Objetivos específicos

Os objetivos específicos delineados foram os seguintes:

- Efetuar a revisão da literatura sobre o Governo Eletrónico;
- Efetuar o enquadramento legislativo do Sistema de Segurança Social e das Instituições suporte do GE;
- Proceder à recolha de dados do SISS, em consonância com as variáveis a utilizar na avaliação;
- Realizar a avaliação preconizada.

1.2.3. Organização do Trabalho

O presente trabalho encontra-se organizado em seis partes. A primeira parte é a introdução, que engloba a relevância da justificação do tema, os objetivos do estudo e a organização do trabalho. A segunda trata do enquadramento teórico, que engloba a abordagem do Governo Eletrónico, nos seus aspetos mais relevantes: conceito, campos de aplicação, impacto, modelos de maturidade, bem como a evolução, através do posicionamento do GE em Portugal, na Europa e no Mundo. A terceira aborda o tópico "Segurança Social", que comporta a abordagem genérica do Sistema de Segurança Social, do Sistema de Informação, do GE e das duas Instituições que o suportam (II, IP e ISS, IP). A quarta respeita à metodologia e engloba, a delimitação do estudo, o modelo de maturidade utilizado, os procedimentos de recolha de dados e o tratamento de dados. A quinta é a apresentação e discussão dos resultados e a sexta são as conclusões, que incluem as limitações do estudo e as sugestões para investigações futuras.

2. GOVERNO ELETRÓNICO (GE)

Os sucessos e conquistas das sociedades resultantes dos avanços da ciência e da tecnologia têm acelerado o desenvolvimento dos povos, tornando-os cada vez mais distantes daqueles que não possuem esses conhecimentos. A sociedade da informação, a globalização e as sociedades em rede encontram-se de tal forma interdependentes que a informática, conhecida atualmente como as TIC, é e representa o futuro, sem o qual ninguém poderá viver. Pode-se quase estabelecer o paralelismo a água está para o ser humano, assim como as TIC estão para o desenvolvimento.

Esses significativos e permanentes avanços das tecnologias vieram revolucionar a democracia, a cidadania, que passou a ser também digital. Os ganhos a nível das prestações de serviços e de gestão das organizações tornam-se evidentes, mas também mais complexos. Como refere Mateus (2008), a simplificação passa hoje, na quase totalidade dos casos, pelo Governo Eletrónico, impulsionado pelo desenvolvimento das TIC, que constituem uma clara oportunidade de modernização e de geração de riqueza para os seus utilizadores, que a Administração Pública tem, obrigatoriamente, de aproveitar, para se modernizar e se aproximar dos cidadãos, oferecendo serviços públicos mais eficientes, menos burocratizados e de melhor qualidade.

2.1. CONCEITO DE GOVERNO ELETRÓNICO

O Governo Eletrónico, *eGovernment* ou *eGov* é, como diz Mateus (2008), um conceito recente, que “significa administração em linha e cujo objetivo principal se prende com a automatização, simplificação e desmaterialização da informação da Administração Pública” (Mateus, 2008: 14). Tem como pressupostos a satisfação da população, relativamente a uma gestão pública menos burocratizada e mais centrada nas necessidades dos cidadãos e do próprio aparelho governativo.

Trata-se de um conceito com diversas aceções. Por exemplo, para Alves e Moreira (2004), designa o processo de alteração das estruturas e relações internas e externas dos diversos níveis do Estado e da Administração Pública, pela incorporação e potencialização das TIC. A OCDE, segundo Caldas (2008: 6) define-o como sendo “a utilização das TIC e, especialmente, da *Internet*” para a criação de melhor Governo. Já Ferrer (2003, citado por Agner, 2008: 282), diz que se pode chamar Governo Eletrónico

“ao conjunto de serviços e de acesso a informações que o governo oferece aos diferentes atores da sociedade civil por meios eletrónicos”. Visa ser um governo informatizado, mas aberto e ágil, capaz de receber, responder e criar interação com vista a uma sociedade melhor.

Grant e Chau (2004: 8, citados por Worral, 2011: iii), definem-no como:

A broad-based transformation initiative, enable by leveraging the capabilities of information and communication technology: (1) to develop and deliver high quality, seamless, and integrated public services; (2) to enable effective constituent relationship management; and (3) to support the economic and social development goals of citizens, and civil society at a local, state, national and international levels.

Na mesma linha de pensamento, Worral (2011), considera-o como uma ferramenta de administração que, recorrendo ao emprego da tecnologia, visa uma melhoria nos serviços estatais aos cidadãos, empresas e ao próprio aparelho do estado.

Para o Banco Mundial (2011), o GE é:

The use by government agencies of information Technologies (such as Wide Area Networks, the *Internet* and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These Technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions (Banco Mundial, 2011: 1).

A UMIC define-o como:

Um processo suportado no desenvolvimento das Tecnologias de informação, que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, melhora a qualidade e a comodidade dos serviços e reforça os meios de participação ativa no exercício de cidadania. Simultaneamente, aumenta a eficiência, reduz custos e contribui para a modernização do estado (UMIC, 2003: 4).

Tal como refere Machado (s.d) o Governo Eletrónico é uma rara oportunidade para se tirar vantagem do aumento de produtividade e redução de custos possibilitados pela utilização de tecnologias *Internet*.

Podemos dizer, então, que o Governo Eletrónico se consubstancia num novo canal de acesso à administração pública, centrado no serviço ao cidadão e às empresas, proporcionando uma forma de acesso fácil, remoto e rápido, de acordo com as necessidades que o ritmo de sociedade atual impõe. A sua implementação veio pressionar o governo nas suas reformas e reestruturações, melhorando o seu desempenho, ao mesmo tempo que trouxe benefícios sem precedentes, tais como: a transparência, a desburocratização dos processos, a diminuição do peso hierárquico, a alteração de práticas e métodos de trabalho e a descentralização do poder. Por outro lado, obriga à mudança de todos os seus utilizadores.

2.2. CAMPOS DE AÇÃO DO GOVERNO ELETRÓNICO

São múltiplos os campos de ação do Governo Eletrónico, variando os serviços em função dos públicos alvo e respetivas necessidades. Genericamente, foram considerados três setores, explicitados na ilustração 1 e caracterizados de seguida.

Ilustração 1- Setores do Governo Eletrónico



Fonte: H2F (2012).

No entanto desde 2004, que Ndou (2004, citado por Worrall, 2011) defende a existência de um quarto plano de atuação, *Government to Employee*.

2.2.1. Governo para cidadão (G2C)

Uma das esferas de ação do GE orienta-se para o cidadão, sendo este plano definido por Alves e Moreira (2004: 9) da seguinte forma: “as relações externas que

envolvem a interação com os indivíduos enquanto cidadãos. Incluem a transmissão e recolha de informação, a prestação de serviços e também os processos de consulta e participação”.

Este é o maior plano de aplicação abordado pelo governo em linha e constitui o primeiro objetivo do GE. É o que comporta mais serviços prestados pelo Estado. Tem como fim providenciar ao cidadão os vários recursos eletrónicos, que vão de encontro às suas necessidades, através dos quais o mesmo pode obter informações, caminhos a seguir, documentos e serviços *on-line*.

Neste plano de ação, as relações são externas e envolvem a interação com os indivíduos enquanto cidadãos. Desta relação resulta a prestação de serviços, assim como os processos de consulta e de participação democrática.

2.2.2. Governo para Governo (G2G)

O aparelho estatal concentra em si inúmeros serviços que exigem alguma cooperação interna, assim como cruzamento e integração de dados. Por isso, este sector da administração em linha constitui o cerne da questão do GE, assumindo-se este procedimento como promotor do desenvolvimento da gestão da administração pública eletrónica.

Alves e Moreira (2004:9) definem este tipo de Governo Eletrónico, como as “relações internas que envolvem ações e funções de diferentes níveis do Estado ou departamentos da Administração Pública”. Tais relações podem concretizar-se a nível horizontal, por exemplo, entre serviços pertencentes a dois ou mais Ministérios, e a nível vertical, por exemplo, entre municípios e administração central.

As definições evidenciam, sobretudo, a necessária interação entre os diversos organismos/serviços/estruturas do Estado, em prol de uma melhor prestação de serviços ao cidadão e empresas, conseguida pela partilha de dados/informação por parte dos diversos agentes estatais.

A potencialização deste e Sector do GE, concretizada num melhor serviço entre as suas valências e na partilha, permite, uma melhor resposta e prestação de serviço no âmbito do G2C e G2B.

São exemplos desta esfera de aplicação o tratamento da identificação dos cidadãos, documentos e administração eletrónica, serviços de gestão entre outros.

2.2.3. Governo para Negócio (G2B)

A Administração Pública tem vários públicos, entre os quais as empresas. As relações que as mesmas estabelecem com as entidades estatais são de natureza diversa, como sejam: obtenção de informações, de declarações, efetivação de pagamentos etc.

Santos (2009) define este Sector do GE como sendo:

As relações externas que envolvem a interação com as empresas. Incluem processos de compras e estabelecimento de contratos para a prestação de serviços por empresas, assim como funções reguladoras e de recolha (e transmissão) de informação, por exemplo para efeitos fiscais (Santos, 2009 citado por Pinto, 2010: 24).

O Governo Eletrónico ou em linha, tem neste caso, o intuito de facilitar as transações no contexto empresarial, designadamente os processos de compras e estabelecimento de contratos e prestação de serviços, de forma o mais eficiente e simplificada possível. Constituiu em si um grande salto, crucial à competitividade do sector empresarial, criando uma onda de entusiasmo na procura rápida de bens e serviços a baixo custo.

A relação estabelecida, baseada na regulação e na recolha de informações inerentes às suas atividades, tal como se aponta no G2C, também se pode classificar como externa.

2.2.4. Governo para Emprego (G2E)

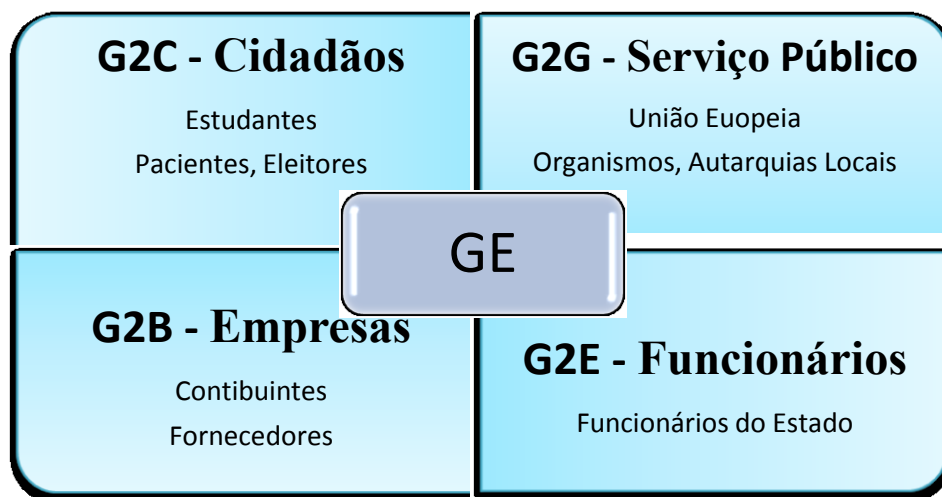
Este plano, não é mencionado pela maioria dos autores, com certeza por ser inerente aos planos já enunciados. É um tipo de GE ao qual os funcionários podem aceder quando integrem instituições de cariz governamental, como são por exemplo os serviços de *Intranet*.

De acordo com Gouveia (2004: 22) “inclui as relações entre os funcionários públicos associados à Administração Pública e o suporte dos responsáveis de cargos políticos. Este tipo de interação está orientado para a comunicação interna com os recursos humanos”.

Trata-se de uma forma de GE complexa, que não é muito valorizada, por se dirigir a uma população reduzida.

Considerando todos os tipos de GE apontados, conforme Chiolas (2008: 53), resulta o “ecossistema” constante da ilustração 2.

Ilustração 2 – “Ecossistema” Governo Eletrónico



Fonte: Adaptado de Chiolas (2008).

2.3. IMPACTO DO GOVERNO ELETRÓNICO

As TIC permitem realizar variadíssimas atividades do quotidiano do cidadão, empresas e da própria administração pública. O grande paradigma da sociedade da informação e do conhecimento, conheceu o seu arranque à medida que esta questão se foi enraizando no GE, que a par da restante sociedade, se foi adequando às novas exigências administrativas.

Um GE que funcione em pleno tem inúmeros benefícios. Conduz, como refere Alves e Moreira (2004:10) a importantes melhorias, tais como:

- Simplificação da prestação de serviços aos cidadãos e às empresas;
- Maior rapidez e facilidade na obtenção de informação/esclarecimentos da AP;
- Aumento efetivo da eficiência da AP, diminuindo custos e otimizando recursos;
- Reforço dos serviços, criação de novas políticas que visam a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e empresas;
- Desburocratização da relação da sociedade civil com a AP, aproximando o cidadão/empresas do estado;
- Promoção da utilização das TIC junto da sociedade e dos próprios funcionários.

Como refere Hoeschl (s.d.) as melhorias apontadas, às quais está inerente a melhoria da qualidade dos serviços prestados, significam, essencialmente: (i) um avanço da cidadania e democracia da informação, (ii) a transparência e otimização das ações do governo, (iii) a educação para a sociedade da informação, (iv) a facilidade em aceder ao governo, (v) a criação de empregos, (vi) a otimização dos recursos, (vii) a integração entre órgãos do governo, (viii) a aproximação ao cidadão, (viii) o desenvolvimento do profissional do serviço público, (ix) o aperfeiçoamento dos modelos de gestão pública, (x) a criação de novas oportunidades de negócio, (xi) a universalização da rede das TIC do governo.

Neste contexto, segundo ainda Alves e Moreira (2004), surgem novos conceitos, a exemplo do e-cidadão. A participação democrática eletrónica ajuda a desburocratizar o sistema e veio fazer nascer também a e-democracia.

Mas, a evidência dos benefícios do Governo Eletrónico, como apontam também os mesmos autores, não pode levar a esquecer alguns constrangimentos, como sejam:

- Desigualdade no acesso às ferramentas da *Internet*, e por conseguinte, desigual utilização dos serviços oferecidos *on-line*;
- Vulnerabilidade dos sistemas públicos aos *hackers* e ataques piratas;
- Sobrecarga dos sistemas, nas interações em larga escala, como os problemas inerentes, a exemplo das ocorrências verificadas nos últimos dias para submeter o IRS ou o IVA;
- Diminuição da privacidade dos cidadãos, pelo excesso de controlo das suas ações.

De entre os constrangimentos assume relevância a desigualdade de acesso às ferramentas da *Internet*, devendo o combate à infoexclusão constituir uma prioridade dos governos. A União Europeia valoriza esta problemática, que constitui uma das principais linhas de atuação dos fundos destinados à política de coesão.

Porém, pesem embora os constrangimentos, é inegável e deve ser levado em conta, que o governo “em linha” potencia a redução de custos do estado, fator relevante, no contexto geral, especialmente em momentos de crise económica. De acordo com a Price Waterhouse Coopers Consulting (2001) a British Telecom estima que essa redução seja, aproximadamente, 90% dos custos. Daqui se infere que, tal como a literatura aponta, há uma forte relação entre o GE e a eficiência administrativa, podendo dizer-se, como refere Ramos (2009) que o mesmo se impõe de tal forma, na sociedade contemporânea, informatizada e cada vez mais exigente, que é inevitável o seu desenvolvimento para satisfazer as necessidades dos indivíduos e das coletividades.

Alves e Moreira (2004) evidenciam, conforme Tabela 1, a relação entre os princípios da boa governação e os impactos do Governo Eletrónico.

Tabela 1 – Princípios da boa Governação e Impactos do Governo Eletrónico

Princípios de boa governação	Impacto do governo eletrónico
Coerência na conceção das políticas	Facilita a coordenação de políticas entre departamentos ministeriais, agências públicas e níveis da Administração
Democracia participativa ao nível das políticas públicas	Possibilita o envolvimento ativo dos <i>stakeholders</i> nas políticas públicas
Consistência, eficácia, eficiência na implementação das políticas <i>O Estado faz aquilo que diz</i>	Facilita a implementação cooperativa e em rede das políticas de forma mais rápida e económica
Transparência e abertura do processo político no seu conjunto <i>O Estado informa sobre o que faz</i>	Disponibiliza a informação de forma acessível e com baixo custo

Fonte: Alves e Moreira (2004).

Dada, então, a importância do GE, garantir as boas práticas e derrubar as barreiras do acesso ao mesmo constituem-se em pilares de um contexto capaz de acompanhar a globalização. Por essa razão, um dos seus desafios passa por adotar uma conceptualização normalizada, perçetível por todos. Para além disso, deve existir a preocupação de tornar os sistemas digitais confiáveis, adequados às necessidades, de oferecer modelos tecnológicos intuitivos, simples, fiáveis, seguros, maduros e mais institucionalizados.

Contudo, é já inquestionável que o Governo Eletrónico está a gerar o novo paradigma da sociedade da informação e do conhecimento, bem como uma nova forma de participação pública (Gouveia, 2004).

Assiste-se ao crescimento da sua relevância, apresentando-se como um processo vital para a modernização da Administração Pública.

Nesta ótica, a resposta aos desafios estratégicos da e-transformação na Administração Pública assume como eixos fundamentais o papel facilitador e/ou transformador do Governo Eletrónico e o seu impacto nos modelos operacionais atuais. Mas os desafios que se colocam ultrapassam, largamente, a dimensão tecnológica, revestindo-se de grande importância a estratégia e planeamento de processos e organização, assim como a qualificação de recursos humanos, num ambiente, em que a gestão da mudança de culturas organizacionais e de quadros mentais adquire um papel determinante (Caldas, 2008).

2.4. MODELOS DE MATURIDADE DO GOVERNO ELETRÓNICO

O GE tem sido alvo de estudo, de forma aprofundada desde os finais da década de 90, pelo que são várias as classificações, assim como os modelos de maturidade usados para avaliar o nível de disponibilidade e sofisticação dos serviços públicos *on-line*.

A avaliação tem por base o desenvolvimento de *softwares*, a produtividade e engloba muitas áreas do conhecimento, evidenciando-se os sistemas de informação como uma ferramenta chave a considerar para o grau de maturidade.

Os vários modelos de maturidade, conforme se ilustra na Tabela 2, comportam 4 a 6 estádios e, de um modo geral, centram-se na ótica do prestador de serviços e não tanto na do cidadão, que tem ganhado extrema importância.

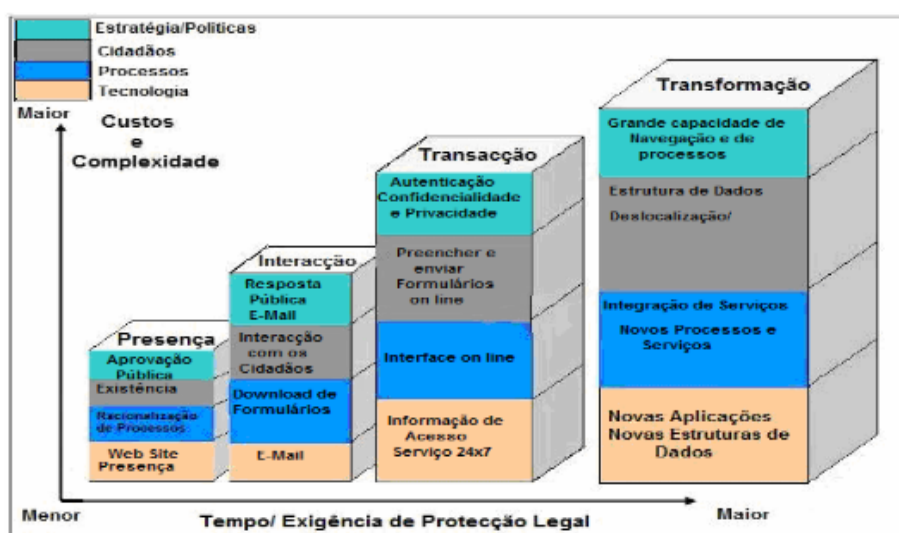
Cada um dos estágios pressupõe não só o incremento da complexidade técnica e organizacional necessária para a prestação de serviços, como também representa o aumento da capacidade do Estado para melhorar a sua relação com os cidadãos que passam a aceder a um serviço de maior qualidade. De acordo com os modelos que serão apresentados e as teorias que lhe estão na base pode subentender-se que as fases de evolução do Governo Eletrónico evidenciam níveis de esforço distintos, que estão associados à evolução das exigências em termos de tempo para implementar e lidar com toda a complexidade, a que correspondem aumento das oportunidades e uma melhor relação custo/benefício (Gouveia, 2004).

Seguidamente, apresentam-se os modelos de maturidade do GE mais relevantes.

2.4.1. Modelo do Gartner Group (2000)

Christopher H. e Andrea DiMaio, do Gartner Group, em 2000, no seu estudo intitulado *Gartner's Four Phases of eGovernment Model*, estabeleceram, quatro fases de maturidade do Governo Eletrónico: *Presença*, *Interação*, *Transação* e *Transformação* (Al-Khatib, 2009). As fases estão retratadas na Ilustração 3 e são caracterizadas de seguida.

Ilustração 3 - Fases de Maturidade do GE: Modelo do Gartner Group (2000)



Fonte: Extraído de Anes (2009).

Este modelo baseia-se em dois eixos de grandeza. Por um lado os custos e a complexidade e por outro, o aumento da exigência do enquadramento legal na mesma proporção, que aumentam os custos e a complexidade. Ou seja, quanto maiores forem os custos, a complexidade e o tempo/exigência, mais desenvolvido e maduro será o GE em causa.

A primeira fase de maturidade deste modelo de GE é designada como *Presença* ou *Informação*. Neste estágio, os *sites* facultam informações básicas ao público.

A *Interação* acontece quando existe um *feedback* das instituições às solicitações do cidadão e empresas, isto é, por exemplo quando se obtém uma resposta via *email*.

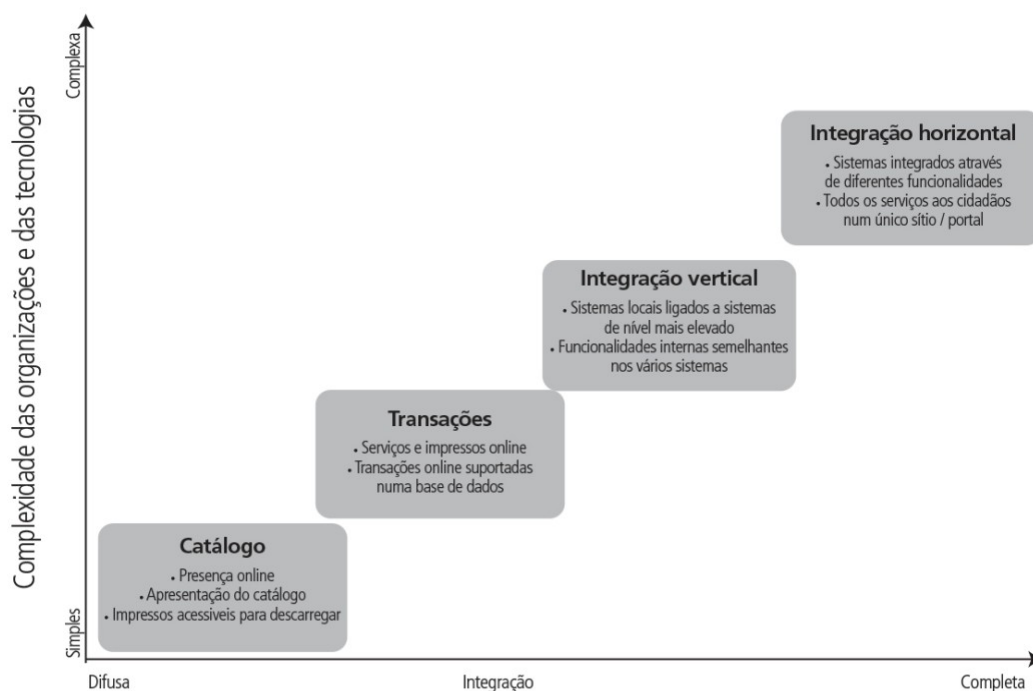
A fase da *Transação* ocorre no estágio seguinte, altura em que os utilizadores conseguem realizar serviços e transações completas *on-line*, sem terem de se deslocar a qualquer balcão de atendimento (ex. de pagamentos e licenças). Existe portanto, uma autenticação, confidencialidade e confiança 24 horas por dia.

O último estágio de maturidade deste modelo é alcançado quando o serviço atinge a *Transformação*. Este verifica-se quando, como refere Rover (s.d) todos os sistemas de informação estão integrados e o público interessado nos serviços prestados pelo governo, tem, para o efeito, um único ponto de contacto (*one stop shop*) baseado em *Internet* e disponível através de diversos canais, grande capacidade de navegação, novos processos, deslocalização dos serviços e novas estruturas.

2.4.2. Modelo Layne e Lee (2001)

Este modelo, que reforça a necessidade de integração dos dados intergovernamentais, o que constitui um desafio tecnológico e organizacional, também considera quatro fases de maturidade do GE, evidenciadas na Ilustração 4, embora com designações diferentes: *Catálogo*, *Transações*, *Integração Vertical* e *Integração Horizontal*.

Ilustração 4 – Fases de Maturidade do GE: Modelo de Layne e Lee (2001)



Fonte: Layne e Lee (2001).

De acordo com Persson (2005), este modelo surgiu como resposta funcional, orientada para as necessidades e expectativas dos cidadãos.

A primeira fase de maturidade que preconiza é o *Catálogo*, em que o cidadão tem acesso a informações e pode fazer *downloads* a partir do catálogo, podendo deste modo aceder aos impressos.

Na fase seguinte, *Transações*, aumenta a complexidade, caminhando para a integração da forma de fazer Governo Eletrónico. Existem serviços e impressos *on-line* e as operações são suportadas em bases de dados.

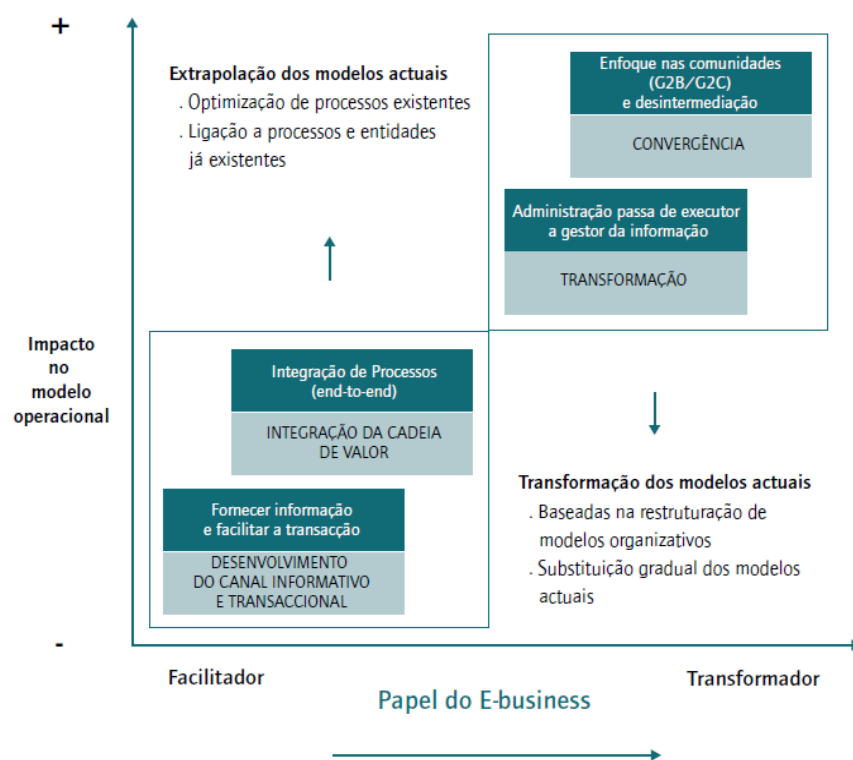
A fase de *Integração Vertical* contempla *links* e funcionalidades internas semelhantes de resposta aos cidadãos e empresas nos vários sistemas.

A *Integração Horizontal* presume um sistema completamente integrado com diferentes funcionalidades e uma *one stop shop*, para os utilizadores. Este estágio de maturidade integra todos os serviços aos cidadãos num único sítio/portal.

2.4.3. Modelo da Price Waterhouse Coopers (PWC) Consulting (2001)

A PWC Consulting (2001), ao referir o papel do *e-business*, numa perspetiva dum modelo maduro, sofisticado e desejável de atingir, aponta 4 fases, representadas na Ilustração 5: *Desenvolvimento do Canal Informativo e Transaccional, Integração da Cadeia de Valor, Transformação e Convergência*.

Ilustração 5- Fases de Maturidade do GE: Modelo da PWC Consulting (2001)



Fonte: PWC Consulting (2001).

O primeiro estágio ou desafio de desenvolvimento na perspetiva da teoria da PWC Consulting designa-se por *Desenvolvimento do Canal Informativo e Transaccional*. Nesta fase, disponibiliza-se informação relevante ao utilizador, que inclui um autosserviço de resposta rápida acessível a qualquer hora ou dia.

O segundo estágio designa-se *Integração da Cadeia de Valor*. Aqui tem-se a oportunidade de criar valor através das compras eletrónicas, das reduções de custos,

da automatização de processos administrativos e da otimização das funções de recursos humanos (consultas de cadastro por exemplo).

No estágio seguinte, o da *Transformação*, verifica-se o desenvolvimento de canais de integração em rede, gestão de ativos de produção, distribuição de bens e serviços que permitem melhorar o desempenho comercial, redução de custos e despesas, melhor capacidade de mudar ou reconfigurar o seu modelo de negócio. A AP pode assim desenvolver políticas e satisfazer as necessidades e aspirações dos cidadãos.

Por último este modelo pressupõe que seja alcançado o patamar mais evoluído, *Convergência*. Ou seja, atinge-se a excelência na operação de processos específicos, está facilitada a oferta integrada de serviços públicos para comunidades específicas em toda a sua extensão. Este estágio promove o desaparecimento de barreiras internas, onde não existem os intermediários, é essencialmente orientado e focado no público-alvo da AP.

2.4.4. Modelo de Hiller e Béllanger (2001)

Este modelo, de acordo com Moon (2002), apresenta 5 estágios de maturidade do GE evidenciados na Ilustração 6, que refletem os níveis de sofisticação e interação com o público-alvo: *Informação, Informação em Dois Sentidos (Comunicação Bilateral), Transações, Integração e Participação Política*.

Ilustração 6 - Fases de Maturidade do GE: Modelo Hiller e BÉllanger (2001)

	Etapas do Governo Eletrónico				
	Etapas 1	Etapas 2	Etapas 3	Etapas 4	Etapas 5
Tipo de governo	Informação	Informação em dois sentidos	Transações	Integração	Participação política
Serviços do governo para os cidadãos	Descrição dos serviços de assistência médica	Troca de informação relativa aos serviços de assistência médica	Pagamento de impostos "on-line"	Todos os serviços e benefícios	N/A
Informação política para os cidadãos	Datas das eleições	Receção de formulários relativos a eleições	Receção da contabilidade das campanhas eleitorais	Recenseamento e voto em todos os tipos de eleições	Votação on-line
Informação de negócios (cidadãos)	Regulamentação "on-line"	Receção de informação de entidades reguladoras	Pagamento de impostos e taxa "on-line". Recebimento de fundos governamentais e subsídios "on-line"	Todas as informações e regulamentos num único sítio.	Envio de comentários, sugestões e propostas "on-line"
Informação de negócios (Mercados)	Pedidos de propostas a fornecedores de equipamento e serviços	Pedidos de esclarecimento ou de especificações	Vales eletrónicos e pagamentos	Plataforma de e-mercado	N/A
Governo para funcionários públicos	Datas de pagamento, informações sobre férias	Pedidos de benefícios por parte dos funcionários	Pagamento eletrónico de salários	Ofertas de emprego, habilitações necessárias, períodos de férias, informação sobre aposentação, etc..	N/A
Governo para governo	Requisitos de preenchimento de formulários para agências governamentais	Pedidos de outros níveis de governo (local e regional)	Transferência eletrónica de fundos		N/A

Fonte: Moon (2002).

A fase *Informação* pressupõe apenas a descrição dos serviços, algumas informações gerais e instruções. Não existe qualquer tipo de interação ou intervenção do utilizador.

Na fase seguinte, a *Informação em Dois Sentidos (Comunicação Bilateral)*, é possível a extração de formulários, pedido de esclarecimentos ou especificações, pedido de benefícios, etc.

O terceiro estágio deste modelo, foi denominado por Hiller e BÉllanger, como *Transações (Serviços e Transações Financeiras)*, na medida em que, nesta fase de amadurecimento do GE, é possível proceder a vários pagamentos (impostos, salários), entrega de vales, e transferência de fundos.

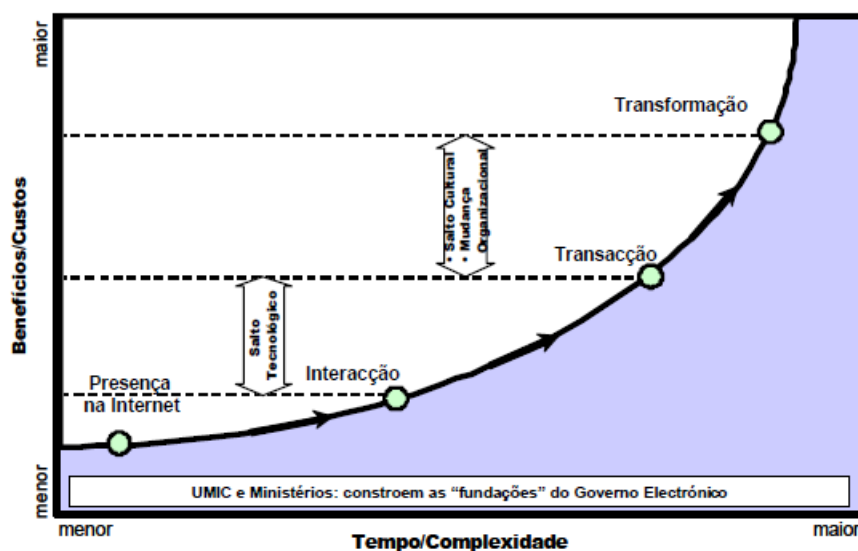
A quarta fase ou estágio é a da *Integração*, que prevê uma integração de todos os serviços num único portal, onde será possível por exemplo aos funcionários públicos consultarem toda a informação de recursos humanos.

A última fase, da *Participação Política*, é importante ao nível exclusivo da política, votação e envio de comentários. Este último estágio antevê aquilo que é hoje uma nova forma de cidadania, já implementada em muitos países, sendo, por Hiller e Béllanger (2001, citados por Moon, 2002), apontados como bons exemplos o estado de Vitória na Austrália, Singapura e o Portal do Cidadão americano, já que promovam a participação do cidadão através do voto, fórum público, recolha de opiniões etc. Tudo é feito *on-line*.

2.4.5. Modelo da UMIC (2003)

A UMIC (2003), adaptando o modelo do Gartner Group, apresentou como fases de desenvolvimento do Governo Eletrónico as constantes da ilustração seguinte.

Ilustração 7 – Fases de Maturidade do GE: UMIC (2003)



Fonte: UMIC (2003)- adaptação do Modelo do GartnerGroup.

A 1ª fase, *Presença na Internet* (Informação), é caracterizada por os *sites* da *Internet* disponibilizarem informação básica ao público. Na fase da *Interação*, existem o acesso a informação e formulários *on-line* e a troca de informações por correio

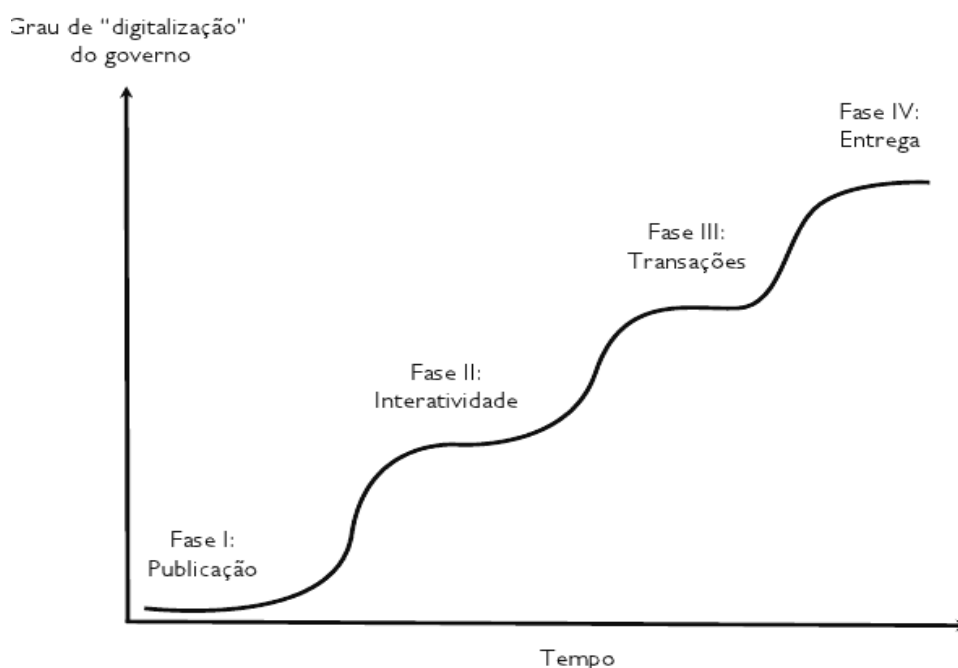
eletrónico. Na 3ª fase, a de *Transação* (Interação Bidirecional), os utilizadores interagem de forma mais autónoma e intuitiva, assumindo-se a *Internet* em si como o prestador do serviço.

Por último, na fase da *Transformação*, os serviços públicos estão integrados e a identidade do organismo que presta o serviço torna-se irrelevante, uma vez que a informação fornecida vai de encontro às necessidades dos utilizadores.

2.4.6. Modelo do Banco Mundial

Por sua vez, o Banco Mundial (citado por Anderson, 2006), aponta também 4 fases de maturidade do GE, retratadas na Ilustração 8.

Ilustração 8 – Fases de Maturidade do GE: Modelo do Banco Mundial



Fonte: Anderson (2006).

Esta teoria não apresenta nada de novo em relação às anteriores. A linha de pensamento cinge-se aos mesmos objetivos de complexidade e de custos.

O primeiro estágio é o da *Publicação* de informações, que evidencia a presença do governo num contexto *on-line* através da disponibilização de informações e solicitações.

Numa fase mais desenvolvida, por conseguinte mais cara e complexa, mas igualmente com retorno de grandes benefícios, está a *Interatividade*, em que existe uma resposta às solicitações do cidadão e empresas.

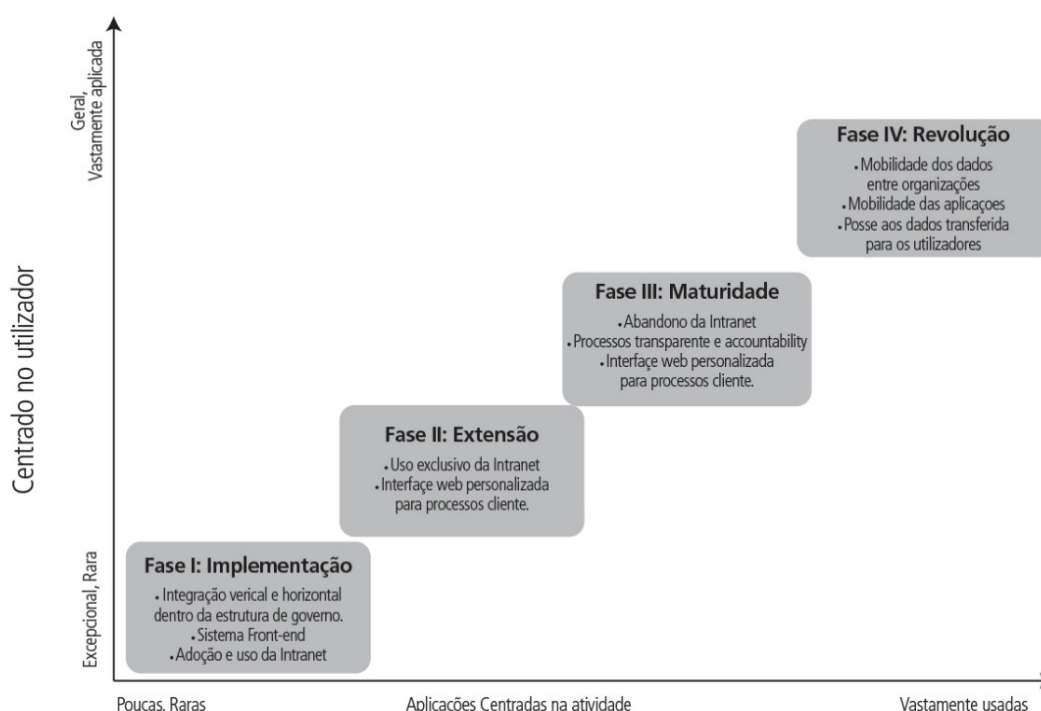
A interação com o público desenvolve-se na terceira deste modelo, *Transações*.

A *Entrega* é o último estágio defendido pela organização financeira mundial. Ao atingir este nível de maturidade, o Governo Eletrónico beneficia em larga escala das suas potencialidades.

2.4.7. Modelo PPR – Public Sector Process Rebuilding: Anderson (2006)

Anderson (2006), partindo das investigações existentes, apresentou o *Modelo PPR – Public Sector Process Rebuilding*, retratado na Ilustração 9 cuja maior diferença em relação ao modelo de Layne e Lee (2001), está no facto de centrar a abordagem no cliente ao invés de a focar nas capacidades tecnológicas do Estado.

Ilustração 9 – Fases de Maturidade do GE: Modelo PPR – Public Sector Process Rebuilding



Fonte: Anderson (2006).

Este modelo, cujos estágios são centrados na atividade e no cliente, apresenta 4 fases de maturidade.

A primeira fase tem por nome *Implementação* e aplica-se dentro e fora do governo, numa perspetiva de atendimento ao cliente, através da adoção e utilização da *Intranet*. É portanto possível fazer *downloads* em formato pdf.

O segundo estágio, denomina-se por *Extensão*. Verifica-se o uso exclusivo da *Intranet*. A interface *Web* é desenhada e personalizada para processos cliente.

A *Maturidade* é atingida no terceiro estágio, onde a organização amadurece e abandona a *Intranet*, que deixa de ser utilizada. O portal do cidadão e empresas passa a estar concebido para uma interoperabilidade integrada em todos os sentidos, sobretudo numa lógica em que as aplicações são centradas na atividade, bem como no utilizador. A *homepage* oferece serviços públicos de diferentes áreas.

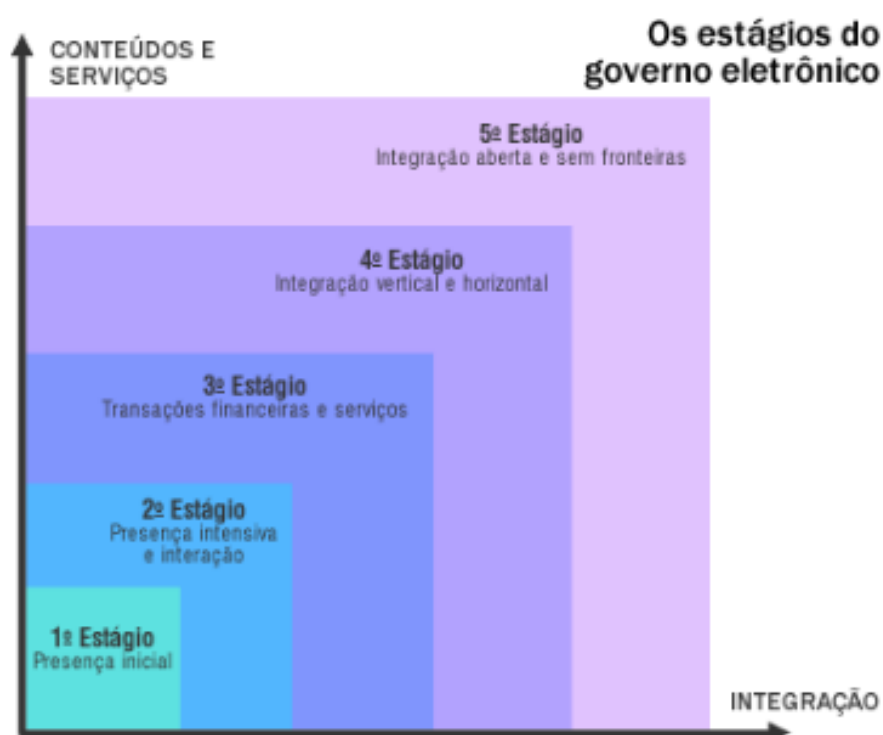
No último estágio, a *Revolução*, existe uma verdadeira mobilidade de dados entre todos os utilizadores e é estimulada a economia de escala. As TI e a *Internet*

deixam de ser vistas exclusivamente como um meio e passam a ser um fim natural e espontâneo de adquirir os serviços e dados.

2.4.8. Modelo do Instituto do Governo Eletrônico brasileiro (2009)

Em 2009, o Instituto do Governo Eletrônico brasileiro, com base nos modelos de Gartner Group (2000), da ONU (2001) e do Banco Mundial (2002), concebeu o seu modelo com 5 estágios de maturidade do GE, representados na ilustração seguinte.

Ilustração 10 - Fases de Maturidade do GE - Instituto Brasileiro de Governo Eletrônico (2009)



Fonte: IGOV Brasil (2009).

O primeiro estágio, o da *Presença Inicial*, equivale ao estágio “emergente” do modelo da ONU. Inclui a presença da *Internet* na forma de governação. Esta presença resume-se exclusivamente à inserção de dados estáticos *on-line*, com meras informações e conteúdos em geral desvinculados das reais necessidades e expectativas dos cidadãos e empresas.

No segundo estágio, existe uma *Presença mais Intensa e Interativa*, os conteúdos já são do interesse dos cidadãos e empresas, passa a haver lugar ao *feedback*, através de contactos de *email*, *downloads* de formulários, fóruns de opinião, consulta de legislação e regulamentos etc. A participação na definição de políticas é visível, a confiança no sistema aumenta, os *websites* tornam-se mais sofisticados.

O terceiro estágio pressupõe a existência fluente de *Transações Financeiras e de Serviços* (G2C, G2B, G2G). Floresce a economia de escala, otimizam-se os custos e rentabilizam-se investimentos, desdobram-se a complementaridade a outros canais de entrega de serviços.

No quarto estágio, os serviços são bastante mais completos e sofisticados, existe um ponto único de acesso ao cidadão e a transparência impõe-se. Neste grau de complexidade os SI encontram-se altamente interligados, abrangendo todos os serviços num só. O Estado da Califórnia é disso exemplo. A literatura aponta que a *Integração Vertical e Horizontal* “apaga” fronteiras e elimina os limites tradicionais entre a comunidade de *stakeholders*. É uma importante ferramenta no combate à corrupção.

No último estágio, *Integração Aberta e sem Fronteiras*, os serviços disponibilizados são cada vez mais integrados, torna-se irrelevante a identidade do organismo que presta o serviço, revolucionando-se as relações entre a AP e os seus utilizadores.

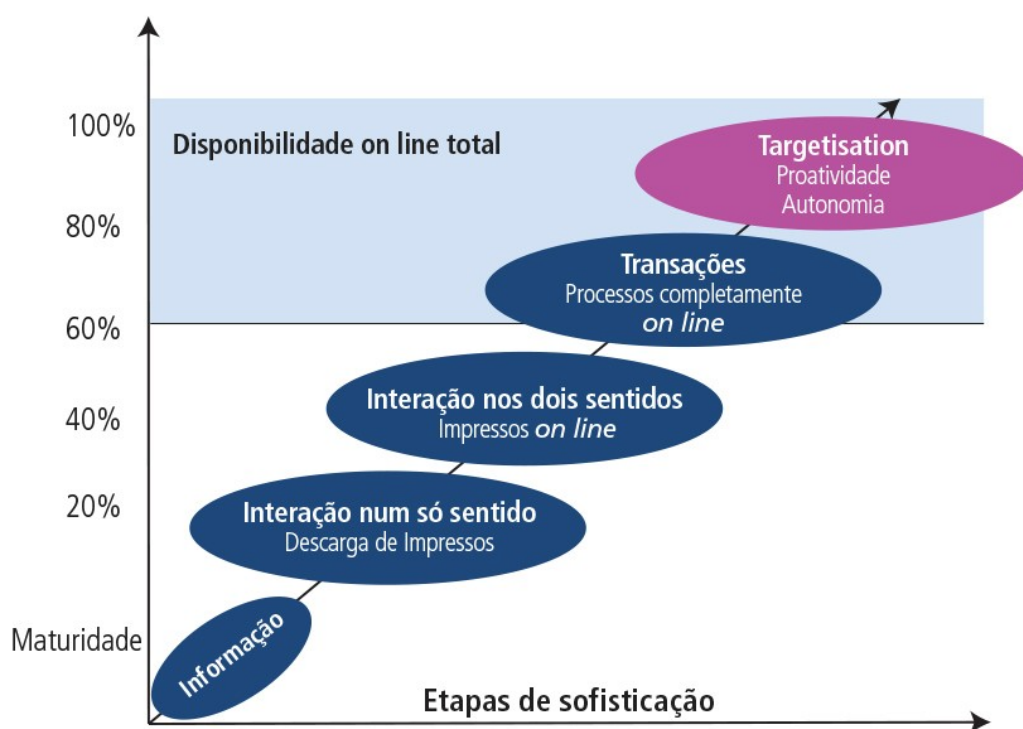
2.4.9. Modelo da Comissão Europeia (*Egovernment Benchmark* 2010)

Em 2002, a União Europeia, no âmbito do *eEurope*, influenciada pelo estudo de Gartner Group, define quatro fases de disponibilidade de serviços *on-line*, dando assim início aos estudos de *benchmarking*: *Informação*, *Interação num só sentido*, *Interação nos dois sentidos* e *Transação* através da resolução plena do serviço de forma eletrónica.

Desde o estudo “*The User Challenge Benchmarking – The Supply of on-line Public Services*” realizado pela Comissão Europeia em 2007, foi identificado um 5º estágio, a *Targetisation*.

O modelo, retratado na Ilustração 11, foi usado no estudo da Comissão Europeia (2010), “*Digitizing Public Services in Europe – Putting ambition into action*”, estudo comparativo de *benchmarking*, 9ª medição, e tem por base indicadores que vão no sentido desse novo paradigma, em que a “sofisticação *on-line*” e a “total disponibilidade *on-line*” são consideradas.

Ilustração 11 – Fases de Maturidade do GE: Modelo da Comissão Europeia (*eGovernment Benchmark 2010*)



Fonte: Adaptado da Comissão Europeia (2010).

Este Modelo integra 5 estágios de maturidade do GE, que se caracterizam de seguida.

No estágio 1, *Informação*, a informação necessária para iniciar cada serviço ou procedimento, está disponível *on-line*. Existe presença na *internet* através de disponibilização de informação básica.

No estágio 2, *Interação num só sentido*, é facultada: a obtenção de formulários não eletrónicos, através de *download* ou impressão, para iniciar o procedimento de obtenção do serviço.

No estágio 3, *Interação nos dois sentidos*, existe a possibilidade de introduzir dados em formulário oficial eletrónico e submeter. Implica a autenticação do utilizador para iniciar o procedimento de obtenção do serviço.

No estágio 4, *Transação*, existe tratamento e resolução completa e total do processo de forma eletrónica. Através do *site* é possível a efetivação do serviço, decisão, entrega e pagamento, não sendo necessário recorrer a outro procedimento formal, como o papel.

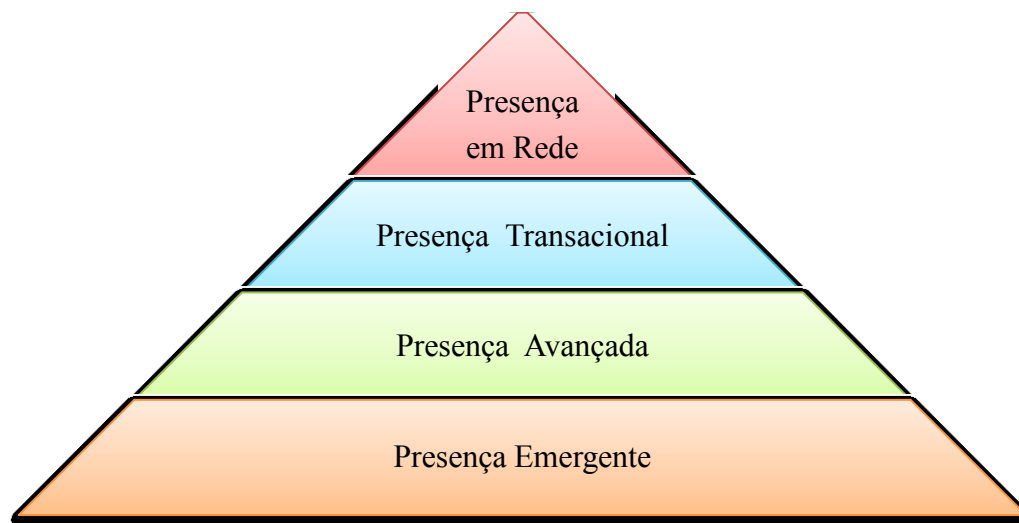
O estágio 5, *Targetisation*, implica a proatividade por parte do governo, criando processos automatizados para facilitar o seu uso, como preenchimento de *Templates* pré-definidos, dados pré-inseridos, existência de sistemas de alertas e mensagens.

Este Modelo foi o utilizado na avaliação dos serviços *on-line* disponibilizados pela Segurança Social, objeto desta investigação.

2.4.10. Modelo do GE da ONU (2012)

A ONU avalia o índice de desenvolvimento do Governo Eletrónico, numa pesquisa abrangente, em que é avaliada a presença dos serviços *on-line* nos *sites* nacionais de 193 Estados. Avalia e compara o desempenho de cada país com os restantes, através de um modelo de maturidade. O modelo utilizado desde 2001 comportava 5 estágios (ONU, 2003), passando posteriormente a partir de 2010, a adotar um modelo de 4 estágios ou fases (ONU, 2004), que a seguir se especificam.

Ilustração 12 - Fases da Maturidade do GE da ONU



Fonte: Adaptado ONU (2012).

Na fase 1, *Presença Emergente*, os serviços de informação disponibilizados nos *sites* do governo fornecem simples informações sobre políticas públicas, leis, documentação útil e quais os serviços públicos prestados. Têm *links* para outros *sites* do governo. Os cidadãos reconhecem a presença eletrónica dos serviços da Administração Pública.

Na fase 2, *Presença Avançada*, os serviços de informação disponibilizados possibilitam a comunicação nos dois sentidos entre o governo e o cidadão, de uma forma muito simples. Nalguns serviços, é possível efetuar os *downloads* de formulários não eletrónicos, para posterior preenchimento e envio por correio ou entrega presencial. Os *sites* são *multilingues* e permitem o recurso a áudio e vídeo, fornecendo a informação necessária para a realização de uma determinada ação (horários, documentos necessários, elementos de identificação). É possível o envio de informação através de correio eletrónico.

Na fase 3, *Presença Transacional*, os serviços de informação disponibilizados nos *sites* do governo permitem uma comunicação bidirecional com os cidadãos. Obriga à autenticação por parte do cidadão para aceder ao serviço e para que a troca de informação seja finalizada com êxito. Permite pedir e receber contributos sobre as

políticas/programas governamentais, efetuar *download* e *upload* de formulários, o voto eletrônico, requerer certificados, licenças, apoios, apresentar declarações, etc. Possibilita, ainda, fazer transações financeiras, onde os pagamentos são transferidos para o governo de forma segura. Evita deslocamentos do cidadão aos serviços do Estado.

A fase 4, *Presença em Rede - Conexão ou Integração* - é uma fase proactiva e sofisticada. Através de aplicações e serviços integrados, é possível que a informação, dados e conhecimentos ultrapasse os limites de cada um dos organismos governamentais. Os serviços eletrônicos são efetuados à medida do cidadão, que passa a estar mais envolvido nas atividades do governo, podendo ter voz nas tomadas de decisões. Há integração de diferentes serviços num único lugar.

O modelo assume, assim, na primeira etapa a presença dos países em *sites* simples, evoluindo para uma fase onde é possível a interação nos dois sentidos, passando para o nível transacional, já com muitos serviços prestado *on-line* e com comunicação bidirecional e, atingido, finalmente, um estado em que um *site* permite, através de aplicações integradas, ultrapassar os limites de um organismo e entrar em redes sociais.

Tabela 2 – Resumo dos Modelos de Maturidade do Governo Eletrónico

Modelo (autor)	Nº de Estágios	Descrição
Gartner Group (2000)	4	Presença Interação Transação Transformação
Layne e Lee (2001)	4	Catálogo Transação Integração Vertical Integração Horizontal
PWC Consulting (2001)	4	Desenvolvimento do Canal Informativo e Transacional Integração da Cadeia de Valor Transformação Convergência

Hiller e Béllanger (2001)	5	Informação Informação em Dois Sentidos Transações Integração Participação Política
UMIC, adaptado do Gartner Group (2003)	4	Presença na Internet Interação Transação Transformação
Banco Mundial (2003)	4	Publicação Interatividade Transações Entrega
PPR (Anderson:2006)	4	Implementação Extensão Maturidade Revolução
IGOV, Brasil (2009)	5	Presença Inicial Presença Intensiva e Interação, Transações Financeiras e Serviços Integração Vertical e Horizontal Integração Aberta e sem Fronteiras
Comissão Europeia (<i>eGovernment Benchmark</i> 2010)	5	Informação Interação num Só Sentido Interação nos Dois Sentidos Transação Targetisation /Personalização (considerada desde 2007)
ONU (2012)	4	Presença Emergente Presença Avançada Presença Transacional Presença em Rede

Fonte: Elaboração própria.

2.5. EVOLUÇÃO DO GOVERNO ELETRÓNICO EM PORTUGAL, NA EUROPA E NO MUNDO

O rápido progresso das TIC e o processo de globalização têm vindo a motivar profundas alterações no paradigma organizativo das sociedades contemporâneas, que ultrapassam o uso massivo e progressivo dos computadores e da *Internet*, assim como o ritmo acelerado do progresso tecnológico. As mudanças envolvem todas as organizações (Alves e Moreira, 2004).

Os Governos e as Administrações Públicas não podiam deixar de se envolver nestas transformações, pelo que procuram agilizar a sua atividade num contexto de mudança económica e da sociedade acelerada, aproveitando as soluções tecnológicas como ferramentas estratégicas para mudar métodos e processos, promovendo mudanças quantitativas e qualitativas na prestação dos serviços aos cidadãos, em relação aos quais emerge uma relação de proximidade.

Neste contexto, assiste-se a um incremento geral do Governo Eletrónico, cuja evolução a nível de Portugal, da União Europeia e de outros países do mundo, se aborda, sinteticamente, de seguida.

2.5.1. O Governo Eletrónico em Portugal

A evolução do GE em Portugal ocorreu, como no resto do mundo, em consonância com o desenvolvimento das TIC e Sistemas de Informação, simultaneamente fruto e motivo de diversas iniciativas de modernização, conforme, a seguir e de forma muito sintética se evidencia.

2.5.1.1. A Pré-História do GE (1982 – 1992)

Neste período, conforme Caldas (2008), ocorre a informatização do Governo e da Administração Pública. Pela necessidade de automatizar a informação e os processos, surgem os Centros de Informática, que promovem e suportam a informatização dos Serviços. É a fase da disponibilização e publicação da informação.

Um exemplo paradigmático foi a criação, em 1991, do Infocid – Sistema Interdepartamental de Informação ao Cidadão - pelo Secretariado para a Modernização Administrativa e por mais de 40 Serviços da Administração Pública, com o objetivo principal de esclarecer o cidadão, no âmbito dos seus direitos e deveres. Este acontecimento, de acordo com a OCDE (2008), marca o início do GE em Portugal. Tratou-se de um projeto cujo desenvolvimento teve apoio de fundos comunitários do FEDER, que durou uma década e foi considerado exemplar pelos organismos daquela Organização.

2.5.1.2. Serviços Eletrónicos (1992- 2002)

A evolução conheceu novo fôlego, entre 1992 e 2002, com os serviços eletrónicos. Foi a fase do *networking* do Governo e da Administração Pública. Há uma prestação de serviços de forma distribuída, uma interligação de serviços e organismos e serviços de uma só via na *Web*. É exemplo a declaração de IRS, via *Web* (Caldas, 2008).

Em 1996, são dados os primeiros passos para a iniciativa da sociedade da informação, tendo, no ano seguinte, sido publicado o Livro Verde, com recomendações para o desenvolvimento da sociedade da informação através da Administração Pública.

Em 1998, é lançado o Programa Cidades Digitais, como intuito de promover uma cultura e atitude orientada para o mundo digital a nível regional, que dois anos mais tarde acaba por ter um âmbito mais alargado, estendendo-se a domínios do combate à exclusão social, interioridade do país, melhoria da vida urbana e da competitividade de alguns setores económicos.

Paulatinamente, vão sendo dados passos rumo a um posicionamento de vanguarda do GE.

2.5.1.3. Serviços Eletrônicos com Valor Acrescentado (2002 - 2012)

Em 2002, Portugal inicia o caminho para ser um país evoluído a esse nível. Nessa altura, é criada, sob a dependência direta do Primeiro-Ministro, a Unidade de Missão para a Inovação e o Conhecimento (UMIC), posteriormente Agência para a Sociedade do Conhecimento, com o objetivo de garantir a liderança e uma coordenação transversal das políticas na área do GE.

O Plano de Ação para a Sociedade da Informação, aprovado em 2003, foi um marco decisivo ao definir os grandes Pilares de atuação, em que o 3º Pilar era o da qualidade e eficiência dos serviços públicos. Considerava o GE como um processo suportado no desenvolvimento das tecnologias que, colocando o cidadão e as empresas no centro das atenções, visava garantir serviços de qualidade, apoiar a racionalização de custos e promover a transparência (UMIC, 2003).

Para o desenvolvimento da estratégia do GE foram, pela Resolução do Conselho de Ministros nº 108/ 2003, de 12 de agosto, definidos sete eixos fundamentais: (i) serviços públicos orientados para o cidadão; (ii) uma Administração Pública moderna e eficiente; (iii) nova capacidade tecnológica; (iv) racionalização dos custos de comunicações; (v) gestão eficiente de compras; (vi) Serviços Públicos próximos do cidadão; (vii) adesão aos serviços públicos interativos.

Os objetivos estratégicos constam da tabela 3.

Tabela 3 - Objetivos estratégicos do Governo Eletrónico

Objectivos Nucleares	1. Conveniência e Satisfação	Serviços fornecidos a toda a hora, de várias formas e acessíveis em todo o lado. Os Cidadãos e Empresas terão a possibilidade de escolher quais os canais de informação e interação que desejam utilizar de acordo com as suas preferências e conveniências.
	2. Eficiência com menores de custos	Serviços com processos redesenhados, com maior eficiência e menores custos para o Estado e Cidadão. Os serviços e as informações estarão integrados, agrupados e apresentados de forma a facilitar o acesso aos serviços para os Qdadãos, Empresas e outras Entidades Públicas.
	3. Transparência	Serviços com processos transparentes a todos. Os Cidadãos conseguirão perceber os processos, aumentando a confiança nos serviços públicos.
	4. Participação Democrática	Participação na governação. Os Cidadãos estarão melhor informados e em melhores condições para participar através de um fácil acesso a informação governamental e maior conhecimento dos procedimentos.
	5. Liderança do Sector Público	O Estado português promove a Sociedade da Informação através da inovação do sector público. Os Portugueses reconhecerão o Estado como um dos motores da Sociedade da Informação e do Conhecimento.
	6. Reconhecimento de Portugal	Portugal será reconhecido, nos benchmarks internacionais, pelo seu desenvolvimento em termos de Governo Electrónico. Os Portugueses terão orgulho no funcionamento dos serviços públicos nacionais.

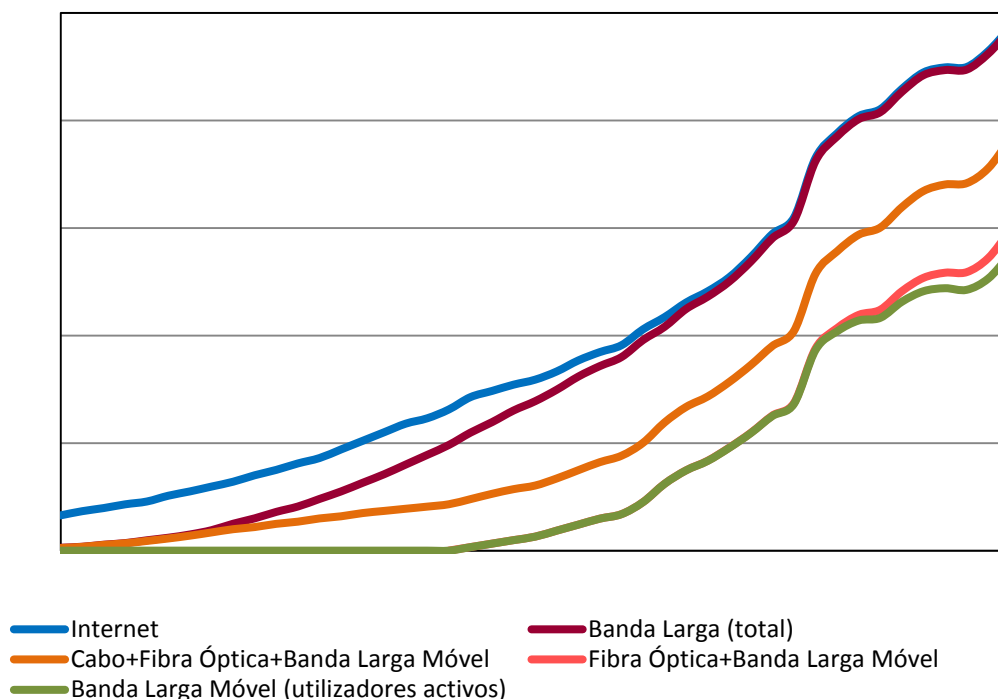
Fonte: UMIC (2003).

Neste contexto vão surgindo várias iniciativas de modernização.

Em novembro de 2005, é aprovado O Plano Tecnológico – “uma agenda de mudança para a sociedade portuguesa, que visa mobilizar as empresas, as famílias e as instituições para que, com o esforço conjugado de todos, possam ser vencidos os desafios de modernização que Portugal enfrenta” (Mateus, 2008: s.p.). O seu programa “Ligar Portugal” inseriu-se em mais uma importante estratégia para promover o desenvolvimento do sistema governamental.

O Gráfico 1 evidencia a penetração da *internet* na população portuguesa.

Gráfico 1 - Penetração da *Internet* na População



Fonte: Extraído UMIC (2012).

Como se pode verificar, é cada vez maior o acesso à *Internet* e Banda Larga.

Ainda no âmbito do Plano Tecnológico foi lançada, em 2010, a Agenda digital 2015, que visa incentivar as empresas para a internacionalização e exportação dos bens e serviços desenvolvidos. As áreas de intervenção, são: a rede de banda larga de nova geração de acesso universal; criação do tutor virtual da matemática; licenciamento Zero – sistema de registo eletrónico integrado.

De entre as diversas iniciativas de modernização realizadas, salienta-se: o Portal da Administração e do Funcionário Público, o Documento Único Automóvel, o Sistema Integrado do Registo de Identificação Civil, o Portal do Cidadão, o Portal da Empresa com a Empresa e Associação na Hora, o acesso gratuito ao Diário da República, o relacionamento eletrónico com os diversos Serviços da Administração Pública (Finanças, Segurança Social, Saúde, Justiça....).

É também de realçar o Programa SIMPLEX, iniciado em março de 2006, que, anualmente, tem apresentado diversas medidas, destinadas a facilitar a vida aos cidadãos e empresas, a reduzir custos de cumprimento às empresas, tornando o país

mais competitivo, e a reforçar a confiança dos utentes no serviço públicos, bem como a aumentar a eficiência da Administração Pública (AMA, 2011).

Por sua vez, o cartão do cidadão foi um exemplo de vanguarda da Europa digital, na medida em que Portugal foi dos primeiros países a disponibilizar um cartão de identificação eletrónico, que comporta, para além da identificação civil, o número de identificação da Segurança Social, o número de identificação fiscal e o número de utente do serviço nacional de saúde. Essa identidade eletrónica pautou-se pela compatibilidade com os padrões europeus referenciados do IAS – *Identification Authentication Signature*.

O desenvolvimento a que se assistiu, com realce para o Governo para o Cidadão, como o evidencia o Portal do Cidadão, foi, considerável e decisivo para a realidade administrativa dos nossos dias. O valor acrescentado ao nível do GE foi gigantesco. Os progressos verificados dão a Portugal lugar de destaque internacional a nível do GE, conforme a seguir se especifica.

Em 2007, Portugal é considerado o 5º melhor da União Europeia e o 18º melhor do mundo a utilizar a tecnologia para melhorar o Governo Eletrónico, conforme *Relatório da Improving Technology Utilization in Eletronic Government around the World 2008*, divulgado em 19 de Agosto, pela Brookings Governance Studies (2008). Este Relatório avalia a dinâmica anual em 12 características dos *sites* de Governo Eletrónico de cada país e segue de perto a metodologia da Universidade de Brown, que considerou Portugal como o 2º país europeu e o 7º mundial que, entre 2006 e 2007, mais progrediu neste âmbito. Este estudo analisou 198 países e 1687 *websites* governamentais (Plano Tecnológico, 2007 e 2008).

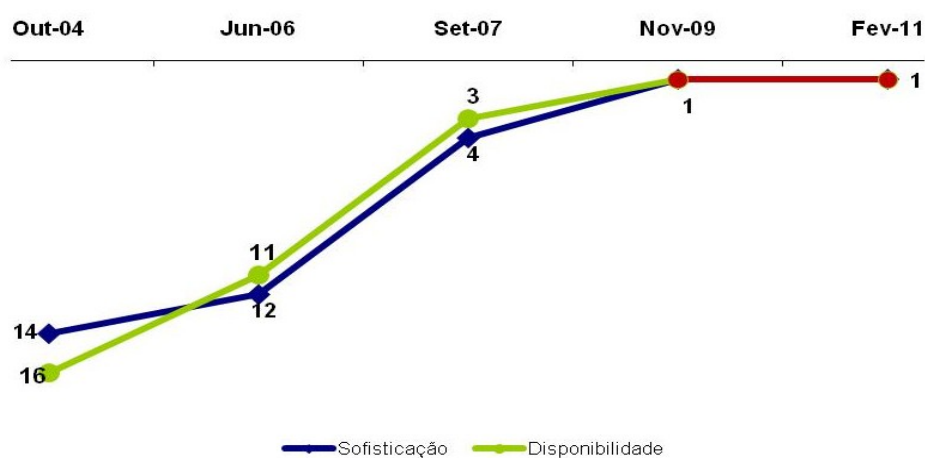
A evolução positiva continuou a verificar-se, segundo o Relatório da Comissão Europeia, *eGovBenchmark 2010* (9ª avaliação) “*Digitizing Public Services in Europe – Putting ambition into action*” - que assenta num estudo realizado pela Comissão Europeia, através da análise de 20 serviços públicos de 32 países (União Europeia mais a Croácia, Islândia, Noruega, Suíça e Turquia - Portugal posiciona-se no topo da lista dos países avaliados. Para além de se manter no 1º lugar no grau de disponibilidade e

sofisticação dos 20 serviços avaliados desde 2001, posicionou-se em todos os outros indicadores acima da média Europeia, nomeadamente em experiência do utilizador, compras eletrónicas e soluções que facilitam o fornecimento dos serviços *on-line*, a exemplo da identificação eletrónica, eventos de vida (perder e encontrar emprego) e criação de empresa. Como mostra o

Gráfico 2, em 2004, Portugal ocupava a 16ª posição relativamente à disponibilidade e a 14ª em relação à sofisticação, passando em seis anos de um lugar abaixo da média da união Europeia para a liderança nos serviços públicos *on-line*, tornando-se uma referência a nível europeu. A Comissão Europeia aponta, como boas práticas para Portugal, o cartão do cidadão, a empresa *on-line*, o serviço de declarações eletrónicas de impostos e a Segurança Social *on-line* (Empreendedores em rede 2011).

De acordo com o Plano tecnológico (2011), Portugal atinge o *score* máximo (100%) nos níveis de disponibilidade e sofisticação dos seus serviços públicos *on-line* dirigidos a cidadãos e empresas, com valores acima da média da UE27, que se apresentam em 82% e 90%, respetivamente. O Gráfico 2 mostra a evolução do posicionamento de Portugal em relação aos serviços públicos *on-line*.

Gráfico 2 - Posição relativa de Portugal no ranking dos serviços públicos *on-line*



Fonte: Plano Tecnológico (2011).

Caldas (2008) refere que este período é caracterizado pelo facto do cidadão estar no centro dos serviços do Governo e da AP. Verificam-se a integração destes serviços, serviços transacionais, interativos em todo o lado e sempre, serviços multicanal entre o Estado, os cidadãos e as empresas: um exemplo paradigmático é o Portal do Cidadão, acessível e centrado no cliente.

Pela evolução verificada, podemos dizer que Portugal tem um posicionamento muito relevante no ranking do GE, mas ainda terá de continuar a evoluir, num ciclo de longo prazo, para atingir a fase de Governação e Cidadania Eletrónica, a qual, conforme Caldas (2008), decorrerá de 2012 a 2022.

2.5.2. O Governo Eletrónico na União Europeia

A criação de um subespaço europeu, sem colocar em causa a soberania dos seus estados membros, veio orientar e condicionar um pouco as suas linhas de orientação. As bases desta aliança realçam as necessidades de coesão, sustentabilidade e competitividade, prementes para fazer face ao mundo, cada vez mais globalizado, e às mutações das novas potências económicas.

Neste sentido, a forma de governação tenta manter-se atualizada e busca a simplificação de processos e desburocratização de sistemas, entre os quais o GE se pode enquadrar.

Por isso, várias têm sido as iniciativas da UE dirigidas aos governos, ao cidadão e às empresas.

Em março de 2000, o Conselho Europeu de Lisboa, definiu uma estratégia para a UE, designada de Estratégia de Lisboa, com o objetivo de tornar a Europa na economia do conhecimento mais competitiva e dinâmica do mundo, capaz de gerar um crescimento económico sustentável com mais e melhores empregos e maior coesão social. Constitui uma resposta aos desafios da globalização e do desenvolvimento da sociedade do conhecimento, preconizando a transição da sociedade industrial, baseada na produção em massa, para a sociedade onde a

informação e o conhecimento se transformaram no recurso estratégico (Comissão Europeia, 2007).

Em 2002, o Conselho Europeu em Sevilha aprova o plano de ação eEurope 2005, intitulado “uma Sociedade da Informação para todos”, que exortava a importância da *Internet* a três níveis: mais barata, rápida e segura; investir nas pessoas e qualificações; estimular a utilização da *Internet*.

O plano visa melhorar a qualidade e acessibilidade dos serviços públicos europeus e contempla o GE como uma das suas prioridades (Comissão Europeia, 2002). As suas orientações encontram-se sintetizadas na Tabela 4.

Tabela 4 - eEurope 2005: principais linhas de Orientação para os serviços públicos

Serviço	Linhas de orientação
BANDA LARGA	Os estados membros devem equipar as administrações públicas com ligações de banda.
INTEROPREABILIDADE	Adoção de um sistema de interoperabilidade para facilitar o fornecimento de serviços <i>pan-europeus</i> de Governo Eletrónico aos cidadãos e às empresas (incentivo à utilização de software de fonte aberta).
SERVIÇOS PÚBLICOS INTERATIVOS	Os estados membros devem garantir serviços públicos interativos e acessíveis a todos, explorando as potencialidades das redes de banda larga em multiplataformas (telefone, televisão, computador, etc).
CONTRATOS PÚBLICOS	A maioria dos contratos públicos deve ser celebrada por via eletrónica.
PONTOS DE ACESSO À INTERNET	Os pontos públicos de acesso à <i>internet</i> (PAPI) deverão estar ao alcance de todos os cidadãos.

Fonte: Adaptado de Pinto (2010).

O Conselho Europeu de Lisboa de março de 2005, dados os fracos resultados obtidos, relançou a Estratégia de Lisboa, orientações sintetizadas na Tabela 5, visando dotar a União Europeia da capacidade de competir num contexto de globalização, de forma coesa e sustentável.

Tabela 5 - Estratégia de Lisboa (2005)

Estratégia de Lisboa	
1- Sociedade do conhecimento	Investigação e Desenvolvimento (7º PQ I&DT); Inovação (CIP2007-2013); TIC (i2010); Formação ao longo da vida (ALV2007-2013);
2-Assegurar mercados abertos e competitivos dentro e fora da Europa	Desenvolver e aprofundar o mercado interno: serviços, transportes, energia, serviços financeiros; Desenvolver e melhorar as infraestruturas europeias: facilitar mobilidade de pessoas, bens e serviços na EU; Melhorar a regulamentação europeia e nacional: criar um contexto económico favorável as PME e incentivar as pessoas, diminuir os custos administrativos.
3- Crescimento, emprego e coesão social	Atrair mais pessoas para o mercado de trabalho (aumento da taxa de emprego e prolongamento da vida ativa); Aumentar a produtividade do trabalho; Melhores empregos (aumentar o nível de instrução, fomentar a formação ao longo da vida, promover a mobilidade geográfica e profissional);

Fonte: Pinto (2010).

Neste contexto, foi apresentada a estratégia i2010 - a sociedade da informação e os média ao serviço do crescimento e do emprego - para promover a liderança da Europa no domínio das TIC e fazer reverter as vantagens da sociedade da informação em favor do crescimento e da criação de empregos. Esta estratégia previa medidas

políticas concretas: (i) criar um espaço único europeu da informação, (ii) estimular a investigação e a inovação no domínio das TIC, (iii) garantir que todos os cidadãos beneficiem do avanço da Europa em matéria de TIC, realizando uma sociedade da informação e dos média inclusiva, em que é dada ênfase a melhores serviços públicos. (Comissão Europeia, 2005).

Esta estratégia, conforme Relatório da Comissão das Comunidades Europeias (2009) sobre a competitividade da Europa em matéria digital, lançou os alicerces de uma sociedade moderna assente nas TI. A Europa, a competir num contexto mundial, terá de tomar decisões importantes, a curto prazo, sobre o modo de construir uma economia digital integralmente "ligada", preparada para a recuperação. Assim, a estratégia assenta numa agenda política para o digital, de modo a que a Europa possa emergir, da atual crise, munida de uma economia digital mais forte, mais competitiva e mais aberta, que seja o motor do seu crescimento e da inovação.

Também, em 2005, a Declaração (Manchester) Ministerial sobre Governo Eletrónico, estabeleceu metas para o plano de ação de 2006 cujos objetivos visam: a) promover o acesso à *internet* à generalidade da população, facilitando o acesso dos cidadãos aos serviços públicos; b) modernizar as administrações públicas e promover o desenvolvimento de novos serviços para os cidadãos de forma inclusiva; c) estimular a utilização de serviços sobre a banda larga, com ênfase em zonas menos favorecidas; d) apoiar o uso das TIC para aumentar o crescimento económico e a produtividade das empresas.

Em 2007, aquando da presidência portuguesa da UE, foram reforçados os objetivos para o governo digital, designadamente: a) reforçar a interoperabilidade entre fronteiras e a redução dos custos administrativos e de contexto, simplificando o acesso dos cidadãos e empresas aos serviços públicos; b) assegurar que todos os cidadãos possam beneficiar das utilizações das TIC pela AP, através do desenvolvimento de políticas inclusivas de Governo Eletrónico, combinando a utilização de vários canais de comunicação; c) utilização das TIC como fator de transparência e estímulos da participação democrática dos cidadãos; d) reforçar a troca de experiência e boas práticas de GE (Comissão Europeia, 2007).

Em 2009, sob a presidência sueca, foi delineado o plano de ação para 2010 no âmbito do GE, cujo limite de aplicação seria o ano 2015. Neste plano as TIC e o Governo Eletrónico são consideradas fatores chave.

Em 2010, a Estratégia Europa 2020, para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, considera, no âmbito da *Sociedade Digital*, a Agenda digital para a Europa como iniciativa emblemática da UE para acelerar a implantação da *Internet* de alta velocidade e para que as famílias e empresas possam tirar partido de um mercado único digital (Comissão Europeia, 2010).

Do exposto, podemos concluir que existe um grande empenhamento da UE para o desenvolvimento de iniciativas digitais visando um crescimento inteligente e inclusivo, em que o GE assume um papel relevante, sendo, simultaneamente, motivo e resultado do incremento do GE nos países membros.

2.5.3. O Governo Eletrónico no Mundo

Com o fenómeno da globalização, o mundo inteiro encontra-se em concorrência direta entre si. Não existem distâncias ou barreiras que no passado teriam sido determinantes para a conclusão ou inviabilidade de se fechar um contrato.

Consequentemente, as TIC e a sociedade organizada em rede tornam-se fundamentais, imprescindíveis até, à nova economia do conhecimento, colocando em causa a eficiência das instituições tradicionais.

Tal facto, de acordo com Fonseca (2009) tem impactos positivos, porquanto impõe uma mudança necessária no comportamento político e, por conseguinte, nos serviços, que se manifesta nos princípios que norteiam o GE nos diversos países do mundo, a exemplo dos indicados na Tabela 6.

Tabela 6 - Princípios orientadores do GE por países

Princípios orientadores	Países que os adotaram
Eficácia / Capacidade	Índia, Jordânia, Holanda, Egito, Austrália, Nova Zelândia, Finlândia, Áustria
Governança participativa / Administração orientada	Coreia, Holanda, Egito, Brasil, Nova Zelândia, Reino Unido, Finlândia, Áustria, Dinamarca
Acessibilidade universal	Índia, Japão, Brasil, Reino Unido, Áustria, Nova Zelândia
Orientação para o cliente	Japão, Egito, Austrália, Reino Unido, Dinamarca
Satisfação	Índia, Holanda, Nova Zelândia, Austrália
Interoperabilidade	Finlândia, França, Dinamarca, Áustria
Conhecimento baseado na Administração	Coreia, Finlândia, Brasil, Reino Unido, Bélgica, Alemanha
Transparência	Índia, Holanda, Áustria
Fiabilidade	Índia, Holanda, Jordânia
Confiança	Finlândia, Holanda, Nova Zelândia
Administração em rede/integrada	Coreia, Brasil, Nova Zelândia
Qualidade	Holanda, Jordânia, Dinamarca
Open source /padrões	Brasil, França, Áustria
Redundância de controlo	Jordânia, Holanda
Flexibilidade	Jordânia, Dinamarca
Amigo do utilizador	Japão, Áustria
Racionalização dos recursos	Brasil, Dinamarca
Serviços partilhados	Austrália, Dinamarca, Nova Zelândia, Coreia
Mutualismo e Cooperação	França, Áustria
Privacidade	Holanda, Áustria
Uniformização	Brasil

Opção de escolha	Holanda
Personalização	Holanda
Responsabilidade	Holanda
Desenvolvimento social equilibrado	Finlândia
<i>One-stop-shop</i>	Índia, Coreia, Áustria
Capacidade de Resposta	Holanda
Valor do dinheiro	Austrália
Segurança	Jordânia
<i>Software</i> de escala	Jordânia
Gestão	Jordânia
Continuidade	Jordânia
Criatividade	Japão
De acordo com a União Europeia	França
Desenvolvimento partilhado do <i>Software</i>	França
Competitividade	Finlândia
Sustentabilidade	Áustria
Receção da informação em tempo real	Austrália
Sem portas de entrada erradas	Nova Zelândia e Austrália
“Embalagem” do serviço	Nova Zelândia
Empregos atrativos	Nova Zelândia

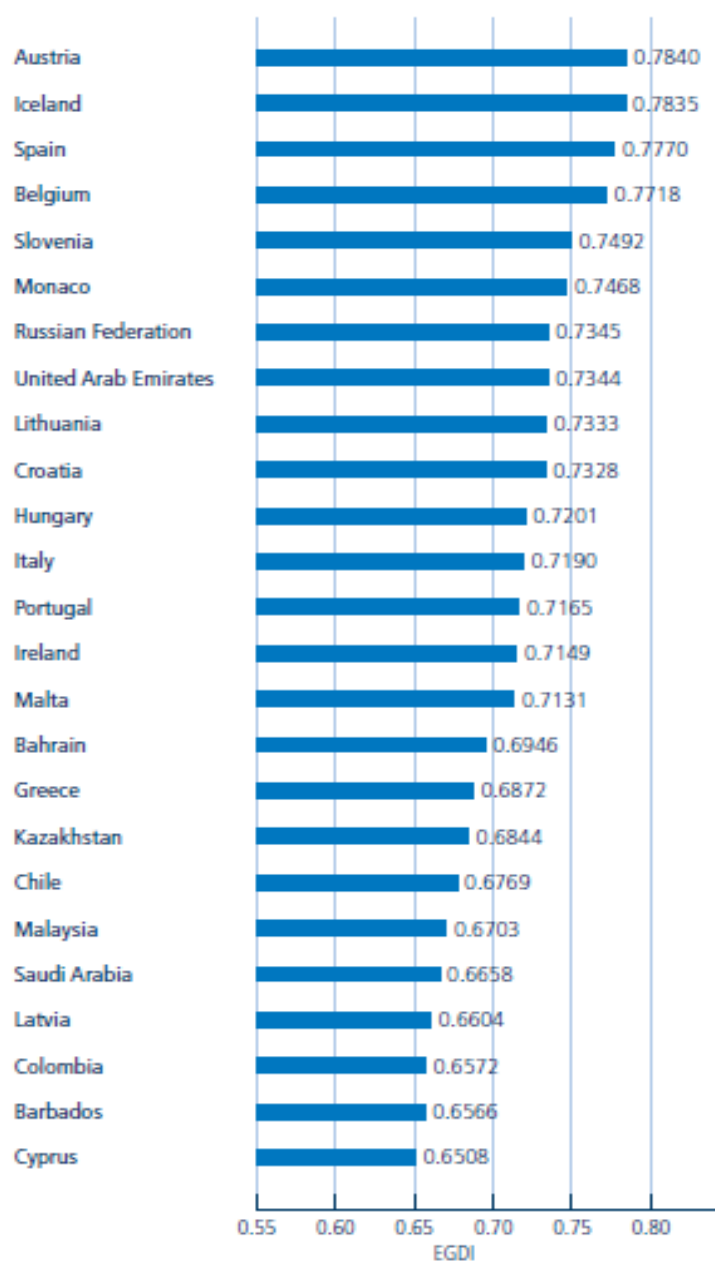
Fonte: WORRAL, 2011.

Inferese, assim, que a conceção de soluções eficientes para a administração pública é o princípio base do GE. Em segundo lugar, pretende-se a promoção e inclusão

participativa dos cidadãos. A questão de fundo passa sempre pela melhoria dos serviços, cujo acesso deve ser universal, generalizado e o mais uniforme possível.

O desenvolvimento mundial do GE não é uniforme. O gráfico seguinte evidencia os países líderes, segundo a ONU, 2012).

Gráfico 3 - Líderes do Desenvolvimento do GE serviço *on-line*



Fonte: ONU (2012)

De acordo com a ONU, estes são os países que mais evoluíram em termos de GE. Contudo localizam-se atrás dos países mais desenvolvidos, cujas práticas já se encontram mais consolidadas, que, por ordem decrescente, são: República da Coreia, Holanda, Reino Unido, Dinamarca, EUA, França, Suécia, Noruega, Finlândia, Singapura, Canadá, Austrália, Nova Zelândia, Liechtenstein, Suíça, Israel, Alemanha, Japão, Luxemburgo e Estónia.

A par dos países anteriormente referidos, na ilustração do Gráfico 3, a ONU aponta o caso de Portugal e Itália como exemplos onde o progresso é observado.

3. A SEGURANÇA SOCIAL

Como já foi referido na Introdução, o direito à Segurança Social é um direito constitucionalmente consagrado. Compete ao Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, através dos Órgãos e Organismos que tutela, desenvolver todas as ações conducentes à garantia desse direito, em todas as vertentes, de acordo com o Decreto-Lei n.º 126/2011, de 29 de dezembro. Tem, assim, por missão a definição, promoção e execução de políticas de solidariedade e Segurança Social; de combate à pobreza e à exclusão social; de apoios à família e à natalidade, a crianças e jovens em risco, a idosos; de inclusão de pessoas com deficiência, de promoção do voluntariado e de cooperação ativa e partilha de responsabilidades com as entidades da Economia Social.

Todas estas medidas visam, portanto, a garantia do Sistema de Segurança Social, regulamentado na Lei de Bases nº 4/2007, de 16 de janeiro, cujos princípios gerais são os princípios da universalidade, da igualdade, da solidariedade, da equidade social, da diferenciação positiva, da subsidiariedade, da inserção social, da coesão entre gerações, do primado da responsabilidade pública, da complementaridade, da unidade, da descentralização, da participação da eficácia, da tutela dos direitos adquiridos e dos direitos em formação, da garantia judiciária e da informação.

Os objetivos prioritários do Sistema são, conforme o artigo 4º daquele diploma, garantir a concretização do direito à Segurança Social, promover a melhoria sustentada das condições e dos níveis de proteção social e o reforço da respetiva equidade, assim como a eficácia do sistema e a eficiência da sua gestão, os quais são realizados através dos – Sistemas de Proteção Social de Cidadania – que visa garantir os direitos básicos dos cidadãos e a igualdade de oportunidades, bem como prover o bem estar e a coesão social, – Previdencial – que, assente no princípio de solidariedade de base profissional, visa garantir prestações pecuniárias substitutivas de rendimentos de trabalho perdido em consequência da verificação das eventualidades legalmente fixadas, -Complementar – que visa complementar, designadamente através da partilha das responsabilidades sociais, essencialmente a cobertura do Sistema Previdencial.

A gestão do Sistema de Segurança Social é, conforme artigo 98º da Lei referida, suportada pelo SISS, que garante, quando necessário, a articulação entre as bases de dados das diferentes áreas departamentais, visando simplificar o relacionamento das pessoas com a Administração Pública e melhorar a sua eficácia.

3.1. O SISTEMA DE INFORMAÇÃO

No final de 2002, com a implementação de uma Aplicação Nacional de Gestão de Tesourarias, foram lançadas as bases do Sistema Único, Integrado e Nacional de Informação da Segurança Social, cujas Aplicações básicas foram implementadas em 2003. Previamente a essa implementação, foram migrados os dados de 22 bases de dados, com 5 plataformas informáticas diferentes, cuja integração plena sofre ainda de alguns constrangimentos, que têm vindo a ser superados, caso a caso, os quais derivam da diversidade das regras de armazenamento e organização dos dados, assim como da disparidade de procedimentos administrativos e gestionários então seguidos.

Dada a elevada complexidade de um sistema de informação desta envergadura, a implementação dos Subsistemas foi gradual. Entraram em produção, em março de 2003, duas Aplicações básicas: - Identificação e Qualificação suporte da identificação e caracterização nacional das Pessoas Singulares (PS) e Pessoas Coletivas (PC) e – Registo de Remunerações suporte do pagamento de prestações e das contribuições que o garantem.

Assim, até serem desenvolvidas e colocadas em produção as restantes aplicações cerne do negócio, foi mantido um processo de sincronismo de informação entre as bases de dados locais e a base de dados nacional, de modo a garantir o normal funcionamento dos serviços sem interrupção da cobertura social e cobrança de receita.

O SISS, surgiu, então, como a resposta a uma necessidade urgente de gestão e controlo do Sistema de Segurança Social, assim como de uma prestação de serviço de qualidade ao cidadão e empresas, através de meios eletrónicos ou presenciais, neste

caso, facultando-lhe o acesso à informação em qualquer local de atendimento da Segurança Social.

Comporta, conforme II, IP (2008), cinco componentes principais, identificadas na ilustração seguinte: (i) *Planeamento, Controlo e Gestão*; (ii) **Sistema Operacional**, suportado pelo Subsistema de Identificação e Qualificação (IDQ), complementado com o Subsistema de Agregados Familiares, AF) – **que engloba** as Aplicações de três Áreas nucleares: **Prestações Sociais, Arrecadação e Controlo de Receitas e Solidariedade e Ação Social** - (iii) *Gestão Financeira, Administrativa e Patrimonial*, (iv) *Sistema de Suporte Técnico*; (v) *Gestão de Relacionamento*.

Seguidamente, são abordados genericamente o Sistema Operacional, que comporta as Aplicações cerne do negócio da Segurança Social, e o Sistema de Gestão do Relacionamento, intimamente relacionado com a temática deste trabalho.

Ilustração 13 – Arquitetura do SISS



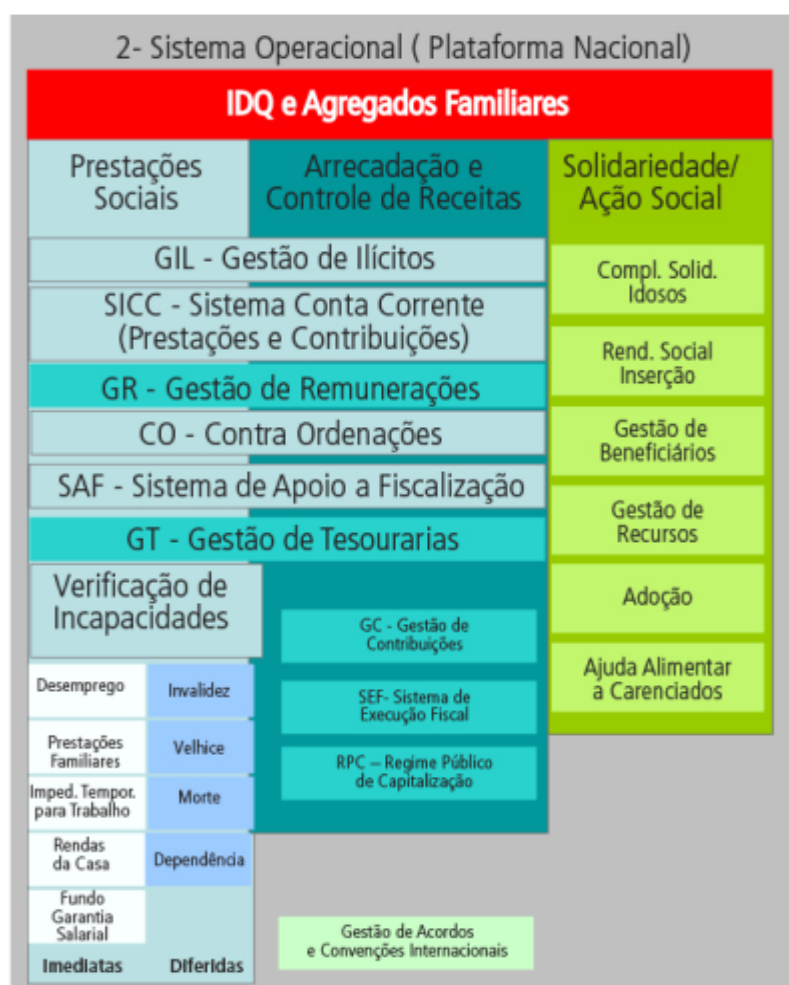
Fonte: Extraído/Adaptado de uma Apresentação do II, IP. (2008).

3.1.1. Sistema Operacional

Este Sistema, cuja arquitetura está retratada na Ilustração 14, engloba os Subsistemas relacionados com o negócio da Segurança Social. É, assim, o responsável pelo registo, processamento e gestão de toda a informação que garante o pagamento das prestações imediatas e diferidas do Sistema Previdencial e das prestações do Sistema de Proteção Social de Cidadania (Subsistemas de Prestações Familiares, de Solidariedade e da Ação Social). É, ainda, responsável pela arrecadação e controlo da receita que sustenta o pagamento das referidas prestações.

De seguida, analisar-se-á, ainda que sucintamente, dada a sua importância, os subsistemas de suporte do Sistema Operacional, **IDQ e AF**, e os de suporte da Receita, necessária ao pagamento de prestações, Gestão de Remunerações (**GR**) e Gestão de Contribuições (**GC**).

Ilustração 14 – Arquitetura do Sistema Operacional



Fonte: Adaptada de uma apresentação do II, IP (2008).

3.1.1.1. Subsistema de Identificação e Qualificação (IDQ)

Este Subsistema garante identificação única e nacional de todas as entidades relevantes para a Segurança Social, Pessoas Singulares (PS) e Coletivas (PC), bem como a sua qualificação perante o Sistema de Segurança Social: Trabalhadores por Conta de Outrem (TCO's) ou equiparados, como sejam os Membros dos Órgãos Estatutários (MOE's), Trabalhadores Independentes (TI's), Seguro Social Voluntário (SSV), Beneficiários de prestações e Entidades Empregadoras (EE's). De acordo com a qualificação é estabelecida a taxa contributiva, que, no caso dos TCO's ou equiparados, comporta a contribuição das EE's e as cotizações dos trabalhadores.

É através dele que se conhecem todas as Informações de Cadastro das EE's, dos trabalhadores e dos beneficiários. Sabe-se, por exemplo, a identificação e as EE's dos TCO's, o início e fim de atividade de qualquer trabalhador, o local de trabalho, ocorrências da carreira contributiva. Sobre as EE's, retrata a sua identificação, sede e estabelecimentos, ocorrências e tipo de atividade. Gere e disponibiliza a informação de identificação e qualificação de todas as entidades, sendo, de facto a Aplicação base do Sistema, com a qual interagem todos os Subsistemas, para a prossecução dos seus objetivos.

3.1.1.2. Subsistema Agregados Familiares (AF)

Este Subsistema, tal como o de IDQ, é transversal a todo o Sistema. Tem como objetivo gerir e disponibilizar toda a informação relacionada com as Pessoas Singulares que integrem qualquer agregado familiar, alimentando todas as Aplicações que necessitem da mesma para atribuição de prestações, quer sejam do âmbito Sistema Previdencial, quer seja do âmbito do Sistema de Proteção Social de Cidadania, em que se enquadram os Subsistemas de Solidariedade e da Ação Social. Inclui a identificação, a relação entre os diversos elementos do agregado, os rendimentos e as ocorrências ao longo do tempo. É utilizado na interoperabilidade com outros serviços, como seja com a Administração Fiscal.

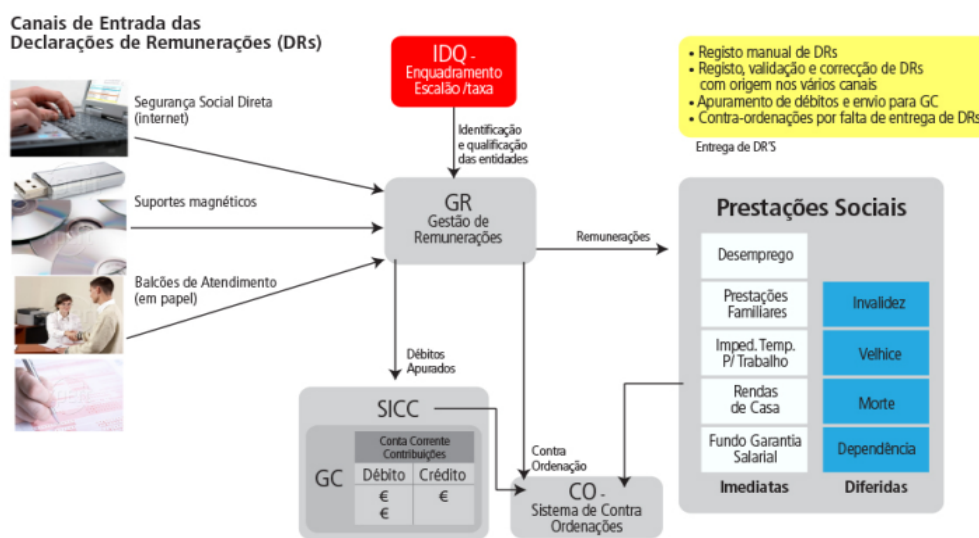
3.1.1.3. Subsistema Gestão de Remunerações (GR)

Este Subsistema, cuja arquitetura está representada na ilustração seguinte, gere e disponibiliza toda a informação relativa a remunerações ou equivalências a

remunerações, assim como referente a ocorrências da carreira contributiva dos trabalhadores por conta de outrem ou equiparados, trabalhadores independentes e seguro social voluntário. Gere a entrega das declarações de remunerações de todos os canais de entrada, desde o registo ao processamento. Deteta e comunica para os respetivos Subsistemas, as infrações relativas a este ato. Apura, com base na informação de IDQ, os débitos de contribuições relativos ao ato declarativo e comunica-o ao Subsistema de conta-corrente.

Trata-se de um Subsistema imprescindível à arrecadação e gestão da receita, uma vez que do mesmo depende a deteção do incumprimento declarativo, assim como o apuramento do respetivo débito. Por outro lado, é o suporte do processamento e pagamento de prestações imediatas e diferidas, porquanto alimenta os diferentes Subsistemas com a informação do valor e dias das remunerações, assim como do período contributivo necessário ao cumprimento dos prazos de garantia e outras exigências legais.

Ilustração 15 – Arquitetura do Subsistema GR



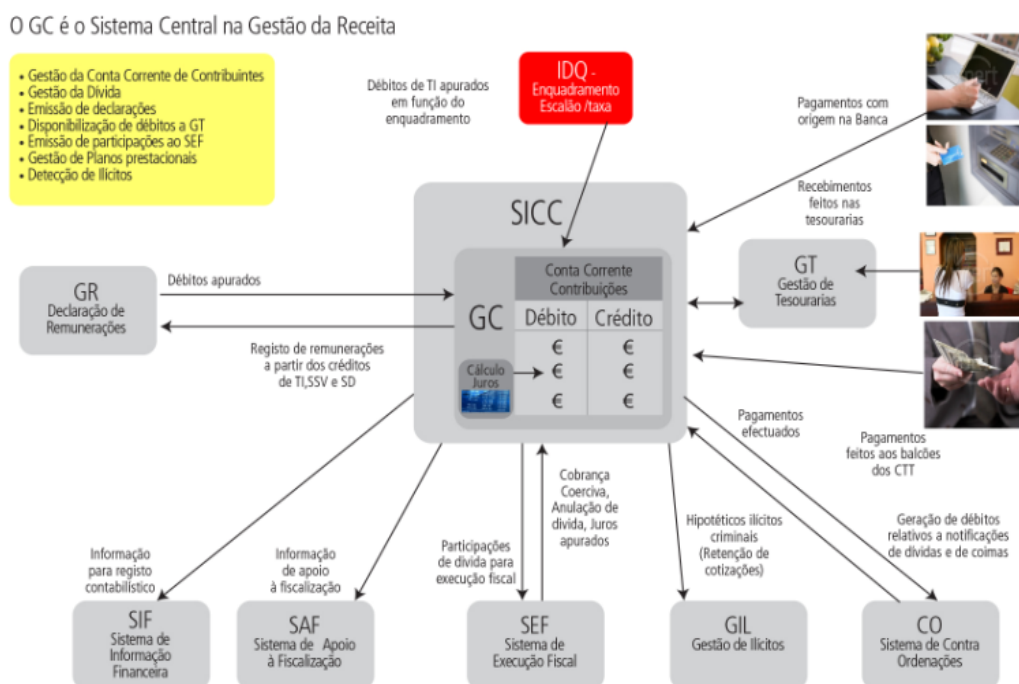
Fonte: Adaptado de uma apresentação do II, IP (2008).

3.1.1.4. Subsistema Gestão de Contribuições (GC)

Este é o Subsistema central da receita e apresenta a arquitetura refletida na ilustração 16. Pertence ao Sistema Integrado de Conta-Corrente (SICC), que engloba a

conta corrente de Prestações. Recebe a informação dos débitos apurados do Subsistema GR, a relativa à suspensão da obrigação contributiva do Subsistema IDQ e a informação de pagamentos de todos os canais utilizados. Regista os débitos e os créditos e faz o apuramento da dívida, com cálculo dos juros. Gere a dívida e planos prestacionais de pagamento. Alimenta os Subsistemas relacionados com a dívida, efetuando, designadamente a participação para execução. Deteta infrações e comunica-as aos Subsistemas respetivos. Disponibiliza toda a informação cuja gestão é da sua responsabilidade, como é visível na Ilustração 16.

Ilustração 16 – Arquitetura do Subsistema GC

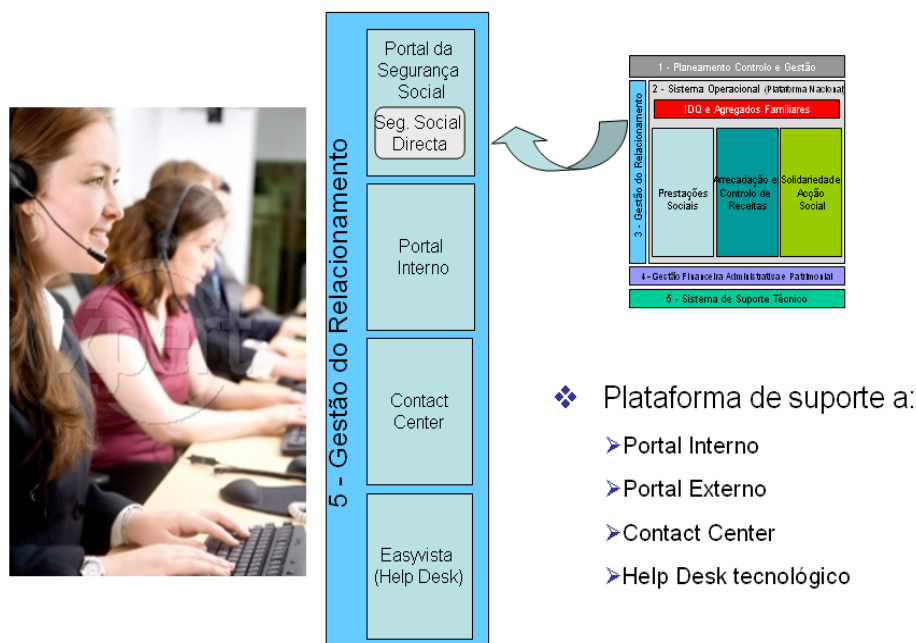


Fonte: Extraída/adpatada de uma Apresentação do II, IP (2008)

3.1.1.5. Gestão de Relacionamento

Este Subsistema, cuja arquitetura consta na Ilustração 17, é extremamente importante para o GE, uma vez que suporta todo o relacionamento dos clientes internos e externos com a Segurança Social, nomeadamente, no âmbito da Segurança Social Direta, abordada especificamente neste estudo.

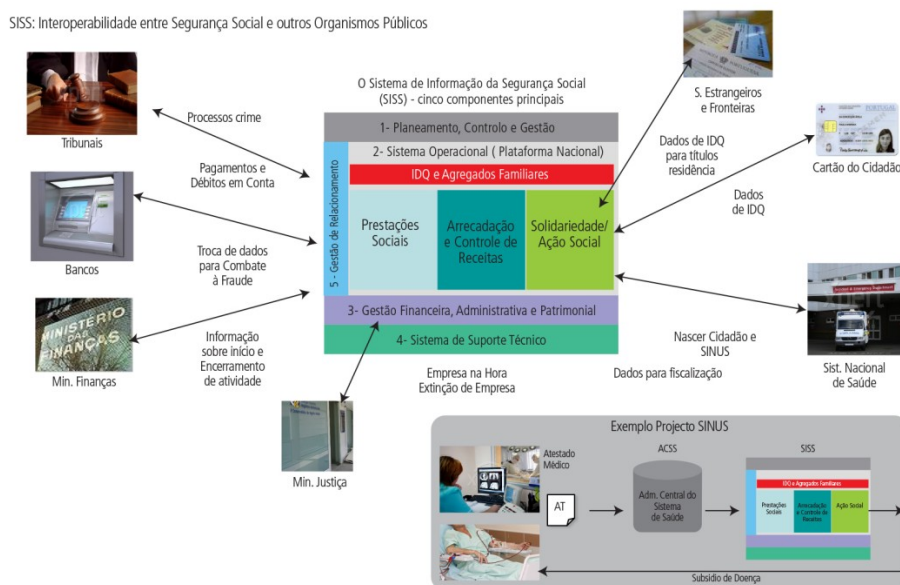
Ilustração 17 – Arquitetura do Subsistema de Gestão do Relacionamento



Fonte: Extraída/adaptada de uma Apresentação do II, IP (2008).

Mas, o SISS, cujos Subsistemas se apresentaram, garante também a interoperabilidade entre a Segurança Social e outros Organismos Públicos, evidenciada na Ilustração 18.

Ilustração 18 – SISS: Interoperabilidade entre Segurança Social e outros Organismos Públicos



Fonte: Apresentação do Instituto de Informática, IP (2008).

A interoperabilidade com outros Serviços Públicos desonera o cidadão e empresas da obrigação de provar informação possível de obter por este meio, uma das facilidades que se exige do GE. Neste âmbito salienta-se articulação com a Administração Fiscal e a Justiça, que libertou as empresas e cidadãos do cumprimento de diversas obrigações, como sejam comunicação do início e cessação de atividade e a inscrição da Entidade Empregadora, Pessoa Coletiva. Realça-se ainda o Projeto SINUS, comunicação eletrónica, à Segurança Social, dos impedimentos temporários para o trabalho, por parte dos Centros de Saúde.

Finalmente, refere-se que o SISS resultou de uma colaboração estreita e empenhada do II, IP e ISS, IP.

3.2. O INSTITUTO DE INFORMÁTICA, IP

O II, IP, é de acordo com o Decreto-Lei nº 196/2012, de 23 de agosto e Resolução do Conselho de Ministros, nº 34/2012, de 15 de março, um instituto público de regime especial, do grupo B, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio. Prossegue as atribuições do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social (MSSS), sob superintendência e tutela do respetivo ministro. A superintendência e tutela são exercidas em conjunto pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da solidariedade e Segurança Social, da economia e do emprego e, em matérias relacionadas com a coleta de contribuições, das finanças.

Como entidade construtora e gestora do SISS, suporta o Governo Eletrónico no âmbito do MSSS, com realce para a Segurança Social, no continente e nas Regiões Autónomas. Suporta ainda a definição e implementação dos requisitos de negócio, apoiando as Instituições com competência na matéria.

Tem por missão definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MSSS.

As suas áreas de negócio são: planeamento; organização; monitorização e avaliação de tecnologias de informação; desenvolvimento e implementação de sistemas de informação; disponibilização de serviços e tecnologias de informação e de suporte a utilizadores.

3.3. O INSTITUTO DE SEGURANÇA SOCIAL, IP

O ISS, IP é, de acordo com o Decreto-Lei nº 83/2012, de 30 de março, o Decreto-Lei nº 126/2011, de 29 de dezembro e a Resolução do Conselho de Ministros nº 34/2012, de 15 de março, um instituto público de regime especial do grupo A, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio. Prossegue atribuições do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social (MSSS), sob superintendência e tutela do respetivo ministro, desenvolve a atividade, em todo o território nacional continental, através dos Serviços Centrais, dos dezoito Centros Distritais e do Centro Nacional de Pensões. Tem por missão a gestão dos regimes de segurança social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças ou incapacidades resultantes de riscos profissionais, bem como o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes desses regimes, o exercício da ação social e a aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social.

O ISS, IP, é o principal cliente do trabalho desenvolvido pelo II, IP e, portanto, do SISS.

3.4. O GOVERNO ELETRÓNICO NO ÂMBITO DO SISS – BALCÃO ELETRÓNICO

Atualmente, os canais básicos de relacionamento com a Segurança Social e espelhados na Ilustração 19, são o contacto presencial, que implica a deslocação do cidadão ou empresa aos serviços; o contacto telefónico, efetuado através do Centro de Contacto, o VIA, e o contacto eletrónico, realizado através da *Internet* (serviços em linha), que consubstancia o Governo Eletrónico na Segurança Social.

Seguidamente, apresenta-se o Balcão Eletrónico, dando ênfase ao serviço de entrega da Declaração de Remunerações (DR), por ser um dos serviços avaliados no Relatório de *Benchmarking* (2010), da Comissão Europeia, assim como à Segurança Social Direta, dado ser o rosto visível do GE na Segurança Social.

Ilustração 19 – Canais de relacionamento da Segurança Social



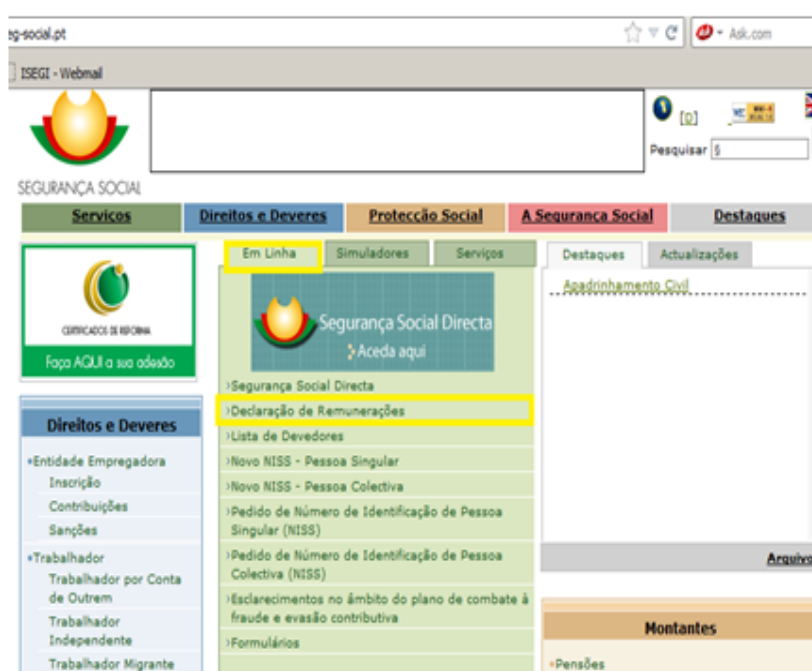
Fonte: Elaboração própria.

O *site* da Segurança Social, www.seg-social.pt, está disponível todos os dias, 24 horas por dia. Através deste endereço, o cidadão ou empresa pode aceder usando o Número de Identificação na Segurança Social (NISS) e a sua chave de acesso, aos seguintes serviços em linha, como é visível na Ilustração 20:

- Segurança Social Direta (integra 119 serviços)
- Declaração de Remunerações
- Lista de Devedores
- Novo NISS Pessoa Singular
- Novo NISS Pessoa Coletiva
- Pedido de Número de Identificação de Pessoa Singular (NISS) – TCO
- Pedido de Número de Identificação de Pessoa Coletiva (NISS) – TCO

- Esclarecimentos no âmbito do plano de combate à fraude e evasão contributiva
- Formulários

Ilustração 20 – Menu de Serviços em linha



Fonte: II, IP.

3.4.1. A Declaração de Remunerações

A DR é um documento que deve ser entregue, pelas EE's à Segurança Social, mensalmente, até ao dia 10, sob pena de cominação, donde constam os trabalhadores ao seu serviço, o valor da remuneração do mês passível de descontos, os tempos de trabalho e a taxa contributiva aplicável em relação a cada a cada trabalhador, o total das remunerações declaradas e o valor das contribuições/quotizações a pagar.

Inicialmente, a entrega era efetuada em suporte papel, Ilustração 21, (apesar do uso do suporte magnético estar consagrado legalmente desde 1986), o que implicava elevado número DR's a circular entre os postos de receção e os serviços de retaguarda,

Esta situação manteve-se até julho 2001, início da aplicação do Dec. Lei nº 106/2001, de 6 de Abril, que consagra a obrigatoriedade, faseada e gradual, de as EE's com 10 ou mais trabalhadores entregarem as suas DR's em suporte digital.

[illegible]

Na senda da simplificação e do GE, foi-se prosseguindo no incremento dos canais eletrónicos, caminho que culminou com a implementação do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social, aprovado pela lei nº 110/2009, de 16 de setembro, alterado pelas Leis n.ºs 119/2009, de 30 de dezembro, e 55 – A/2010, de 31 de dezembro, e regulamentado pelo Decreto Regulamentar nº 1-A/2011, de 3 de janeiro. O Código estabelece a eliminação do envio de DR's por disquete e limita a DR em papel às EE's com apenas 1 trabalhador e torna irreversível a adesão destes à entrega da DR por *Internet*.

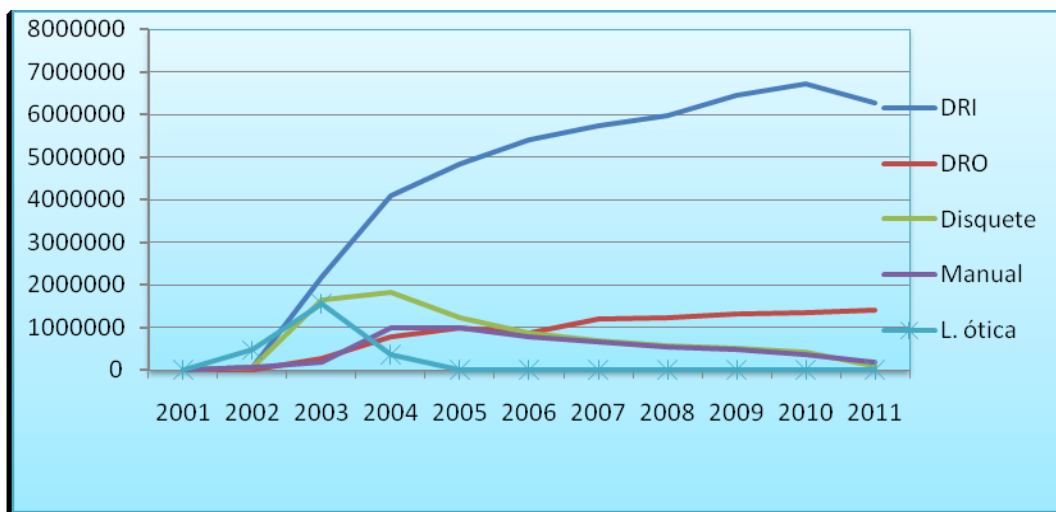
Atualmente, a entrega das DR's em papel não tem praticamente expressão, podendo dizer-se que o serviço está em linha, pelos canais Declarações de Remunerações através da *Internet* (DRI) e Declaração de Remunerações *On-line* (DRO). Na Tabela 7 e Gráfico 4 evidencia-se a evolução verificada.

Tabela 7 – Declaração de remunerações por ano (canal de entradas no SISS)

Ano	DRI	DRO	Disquete	Papel manuscrito	Papel leitura ótica
2001	303	-	236	19.886	1.047
2002	66.679	1.006	71.709	83.061	470.744
2003	2.177.613	274.775	1.640.895	202.562	1.561.275
2004	4.094.549	773.959	1.813.359	979.263	364.469
2005	4.841.915	981.817	1.218.375	980.387	77
2006	5.394.883	873.946	87346	776.570	205
2007	5.741.254	1.179.174	687.477	671.147	-
2008	5.957.236	1.232.400	561.187	554.359	-
2009	6.443.974	1.309.205	496.798	479.172	-
2010	6.714.164	1.353.305	415.048	377.890	-
2011	6.273.065	1.402.377	75.072	189.976	-

Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 4 – Evolução da entrega das DR's (DRI e DRO)



Fonte: Elaboração própria.

É notório pelo gráfico acima apresentado, que a *Internet* (DRI e DRO) é quase o meio exclusivo de entrega da Declaração de Remunerações, o que está em consonância com a legislação vigente.

3.4.1.1. Entrega de Declarações via *Internet* – DRI

A entrega da Declaração de Remunerações através da *Internet* (DRI), foi o primeiro serviço em linha disponibilizado pela Segurança Social às Entidades Empregadoras, no primeiro semestre de 2002, ainda antes da existência do SISS e, portanto, obedecendo a procedimentos que garantiam a informação das bases de dados locais. Posteriormente, foi adaptado à nova realidade, podendo dizer-se que a sua implementação e incremento representaram um salto qualitativo no serviço prestado pela Segurança Social, por se traduzir na facilitação do cumprimento de uma obrigação mensal e, como tal, levar à redução dos respetivos custos.

Trata-se de um processo simples, rápido e seguro, assente em procedimentos normalizados e é vocacionado para as EE's com 10 ou mais de 10 trabalhadores. Exige a adesão prévia ao serviço e a obtenção de chave de acesso.

Em 2006, este serviço foi considerado uma Boa Prática Europeia “*European Good Practice*” num estudo realizado pelo Instituto Sistemas de Informação da Universidade de Bremen e pelo Instituto Dinamarquês da Tecnologia para a Comissão Europeia.

Para além do envio da DR, é possível, através do DRI, registar e consultar os dados da EE e consultar as DR’s entregues por esta via.

O acesso a esta via é realizado através do endereço: <https://dri2.seg-social.pt/NASApp/dri/index.jsp>

3.4.1.2. Entrega de Declaração de Remunerações *On-line* – DRO

É um serviço que entrou em produção em outubro de 2003, com nova versão em exploração desde 20 de junho de 2012, e que é vocacionada para as EE’s com menos de 10 trabalhadores.

A sua conceção visou o preenchimento *On-line* da DR, semelhante ao preenchimento da DR em papel, agregando-lhe a mais-valia da dispensa do preenchimento dos dados/informação residentes no SISS.

Tal como no DRI, a utilização deste serviço exige a adesão prévia e a obtenção da chave de acesso. Também, através deste canal, para além da entrega da DR, é possível registar e consultar os dados da EE e consultar as DR’s enviadas por esta via.

O acesso a este canal é efetuado através de: <https://www.seg-social.pt/app/dr/>

3.4.2. A Segurança Social Direta

A Segurança Social Direta (SSD) consubstancia o rosto do GE na Segurança Social. É uma funcionalidade *on-line*, transacional e integrada com o SISS, acedida via *internet*, disponível 24 horas por dia, no portal da Segurança Social, em www.seg-social.pt

social.pt. Foi disponibilizada em 28 de novembro de 2005, e incrementada ao longo do tempo.

Permite aos cidadãos e empresas um relacionamento, com a Segurança Social, desmaterializado, rápido, simples, seguro, eficaz, seguro, possibilitando-lhe a quase totalidade de operações que antes exigiam a deslocação presencial aos Serviços de Atendimento e a sujeição a grandes filas de espera.

A SSD permite consultas da informação residente no SISS, registo, alteração/pedido de alteração de informação no SISS, efetivação de requerimentos das diversas prestações e obtenção de outputs, a exemplo das declarações de situação contributiva.

A disponibilização dos serviços digitais, através desta funcionalidade foi, gradual e progressiva. Em 2005 foram disponibilizados 5 serviços, integrando no primeiro semestre de 2012 mais de uma centena de serviços. A disponibilização dos serviços está organizada, por grandes temas, a exemplo das

Tabela 8 a 11.

Tabela 8 – Serviços Disponibilizados *on-line- Consulta*

Consultas
<ul style="list-style-type: none">• Consultar dados de identificação• Consultar consentimentos ativos• Consultar históricos de consultas• Consultar históricos de consentimentos• Consultar conta corrente• Consultar valor em dívida• Consulta do valor de lucro tributável• Consulta de pedido de alteração de escalão• Consulta do valor de atividade• Consultar candidatura ao Programa PARES• Consultar carreira contributiva mensal / anual• Consultar a declaração de situação contributiva

- Consultar declaração de não aplicação de sanções (EE/ENE)
- Consultar consentimento de situação contributiva
- Consultar histórico de consultas
- Consultar históricos de consentimentos
- Consultar movimentos de conta corrente
- Consultar valores em dívida
- Consultar comunicação de valor de atividade e serviços prestados
- Consultar débito direto
- Consultar documentos eletrónicos enviados/recebidos
- Consultar código de segurança
- Consultar o estado de processo /requerimento de pensões
- Consultar estado de subsídio de desemprego
- Consultar estado de subsídio de parentalidade
- Consultar pagamentos de prestações familiares
- Consultar notas de reposição de prestações familiares
- Consultar planos prestacionais de prestações familiares
- Consultar extrato e conta individual de regime público - capitalização
- Consultar admissão de atividade de trabalhadores
- Comunicar cessação de atividade de trabalhadores
- Consultar dívida em execução fiscal
- Consultar estado da prova escolar

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 9 - Serviços Disponibilizados *on-line* – Pedidos de Declarações

Pedidos de Declarações

- Pedido de declaração de não aplicação de sanções (EE/ENE)
- Emitir 2ª via de pagamento (EE/ENE)
- Emitir declaração de prestações pagas pela SS
- Declaração de situação de prestações familiares
- Declaração de situação de subsídio de desemprego
- Emitir comprovativo regime público de capitalização
- Obter código de segurança para atendimento telefónico

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 10 - Serviços Disponibilizados *on-line* – Requerimentos/Pedidos

Requerimentos/Pedidos
<ul style="list-style-type: none">• Entregar candidatura ao Programa PARES• Pedido de Cartão Europeu de Saúde• Consentir consulta de situação contributiva• Aderir a débito direto• Obter código de segurança• Requerimento de pensões• Requerimento de abono para crianças e jovens• Requerimento de abono pré natal• Verificar majoração monoparental• Fazer prova de situação escolar• Requerer subsídio de desemprego• Requerer subsídio de parentalidade• Pedidos de Alteração de Escalão• Pedido de esclarecimentos

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 11 - Serviços Disponibilizados *on-line* – Inserção / Alteração/ Anulação de Informação

Inserção / Alteração / Anulação de Informação
<ul style="list-style-type: none">• Correção de comunicação de lucro tributável e mais-valia• Comunicação de valor de atividade• Comunicação de valor de lucro tributável• Alteração de NIB• Alterar dados de identificação• Alterar morada• Alterar palavra-chave• Correção e anulação da comunicação de valor de atividade e serviços prestados• Enviar Documentos eletrónicos

- Aderir/ alterar/arquivar mensagens e alertas
- Alterar dados de regime público de capitalização
- Registar/ adesão/ suspensão regime público de capitalização
- Simular adesão ao regime público de capitalização
- Simular capital e renda vitalícia
- Alterar dados regime público de capitalização
- Comunicação de lucros tributáveis
- Comunicação admissão de atividade de trabalhadores
- Comunicação cessação de atividade de trabalhadores

Fonte: Elaboração própria.

Todos estes serviços disponibilizados *on-line* pela SS encontram-se apresentados em maior pormenor no ponto 5.1. dos resultados e discussão do presente trabalho.

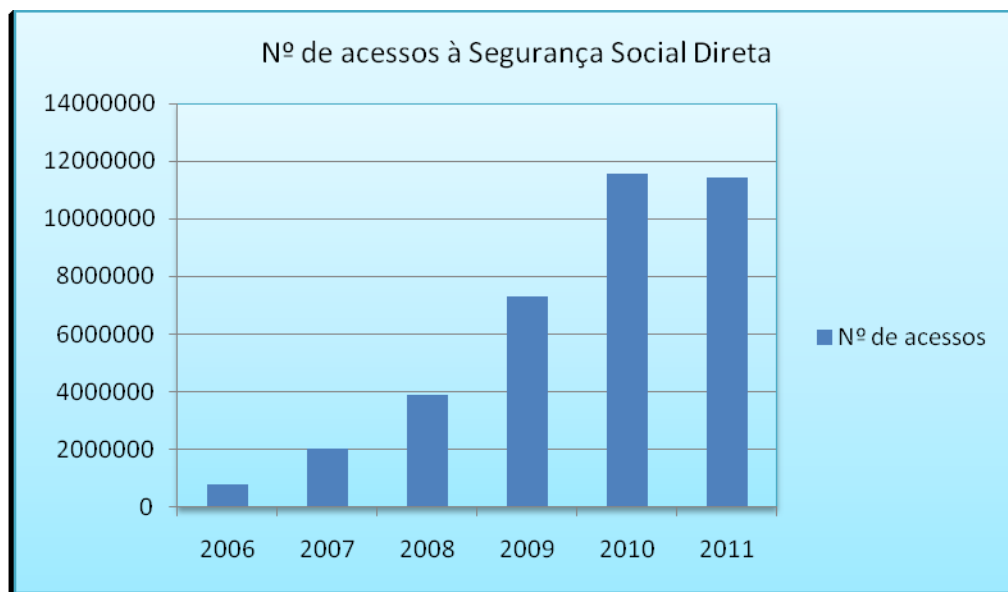
A evolução no volume de serviços disponibilizados *on-line* foi considerável, tal como o acesso dos cidadãos e empresas aos mesmos *on-line*, cujas procuras têm em média, nos últimos 3 anos, rondado os 10 milhões de acessos, como é visível na Tabela 12 e Gráfico 5.

Tabela 12 – Acessos à SSD (2008-2011)

Anos	2006	2007	2008	2009	2010	2011
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Nº acessos à SSD	792.286	2.024.165	3.915.471	7.325.357	11.580.567	11.410.661

Fonte: Adaptado do *site* da SS (2012.)

Gráfico 5 – Nº de acessos à Segurança Social Direta (2006-2011)



Fonte: Elaboração própria.

A utilização da SSD, como é visível na Ilustração 22, pressupõe a adesão prévia e a obtenção da chave de acesso que é a mesma do DRO ou DRI, nos casos de estar a ser usado qualquer um desses serviços.

A autenticação é robusta com Login (Nº de Segurança Social e Palavra Chave).

Ilustração 22 – Acesso à Segurança Social Direta

Fonte: Extraído do *site* eletrónico da SS, 2012.

Os ecrãs de acesso aos serviços disponibilizados constam dos anexos A) a X).

4. METODOLOGIA

4.1. DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

A investigação foi limitada aos serviços *on-line* disponibilizados pela Segurança Social Portuguesa, da responsabilidade do ISS, IP e do II, IP.

4.2. MÉTODO DE MATURIDADE UTILIZADO

Para a avaliação dos serviços, foi usado o Modelo da Comissão Europeia (*eGovernment Benchmark 2010*), pelo facto de: ser um estudo que se vem desenvolvendo, anualmente, desde 2001, respeitar ao espaço geográfico europeu em que se insere Portugal, por contemplar 2 dos serviços da Segurança Social e por se basear em indicadores que vão no sentido do novo paradigma, em que a “sofisticação *on-line*” e a “total disponibilidade *on-line*” são determinantes.

O modelo, retratado na Tabela 13, consta do estudo “*Digitizing Public Services in Europe – Putting ambition into action*”, estudo comparativo de *benchmarking*, 9ª medição. Esta medição incide sobre 20 serviços disponibilizados, 12 ao cidadão e 8 às empresas, focando-se, em relação ao cidadão: no imposto e rendas (IRS); prestação da Segurança Social (prestações de desemprego, abono de família e apoios); procura de emprego; documentos pessoais (passaportes e cartas de condução); registo automóvel; licenças de construção; declaração à polícia; bibliotecas públicas (catálogos e ferramentas de pesquisa); certidões de nascimento e casamento; matrícula no ensino superior; comunicação de mudança de residência; serviços relacionados com a saúde.

No que concerne às empresas, foram avaliados os seguintes serviços: contribuições sociais dos empregados para a Segurança Social; impostos (IRC e IVA); registo de novas empresas; envio de dados para o serviço de estatísticas; declaração aduaneira; licenças ambientais; contratos públicos.

O estudo, como já foi referido no ponto 2.4.9., classifica os serviços *on-line* em 5 estágios, que podem ser traduzidos em percentagens, como pode ser verificado na tabela seguinte:

Tabela 13 – Modelo de avaliação da sofisticação

Estágio	Percentagem	Definição
Estágio 0	0%	Não existem <i>websites</i> de acesso público ou os <i>sites</i> não cumprem qualquer dos critérios dos estágios 1 a 4.
Estágio 1	20%	Informação necessária para dar início ao procedimento para obter o serviço disponível no <i>website</i> .
Estágio 2	40%	Interação num sentido: impressos necessários para iniciar um procedimento para obter um serviço e disponíveis para os imprimir ou descarregar do <i>website</i> .
Estágio 3	60%	Interação nos dois sentidos: impressos necessários para iniciar um procedimento para obter um serviço no <i>website</i> .
Estágio 4	80%	Transação: todos os processos estão disponíveis por via eletrónica (incluem decisão, notificação, entrega e pagamento, se necessário).
Estágio 5	100%	Proatividade (personalização) inclui processos completamente automatizados.

Fonte: Adaptado da Comissão Europeia, 2010.

De acordo com o estudo e com a tabela anteriormente apresentada, consoante o estágio em que o serviço analisado se encontre, existem dois indicadores a ter em consideração:

A. Sofisticação dos Serviços Públicos *On-line*

Este indicador avalia a interação e/ou transação em relação aos serviços do governo, entre os cidadãos e/ou empresas e a administração/governo.

O *ranking* de Sofisticação dos Serviços Públicos *On-line*, avalia a prestação dos serviços disponibilizados contra um modelo de maturidade com 5 estágios.

B. Disponibilidade total dos Serviços Públicos *On-line*

Consubstancia-se na entrega totalmente automatizada e pró-ativa dos serviços públicos disponibilizados pelo governo. Este indicador é medido com base num modelo de dois níveis, da seguinte forma:

Nível 1 – Inexistência de Disponibilidade Total dos Serviços *On-line*

Geralmente enquadra-se nos estágios de 0 a 3 da tabela acima referida da Sofisticação.

Nível 2 – Disponibilidade Total dos Serviços *On-line*

Por norma posiciona-se nos estágios 4 ou 5 da tabela referida.

4.3. PROCEDIMENTOS DE RECOLHA DE DADOS

Os dados utilizados foram obtidos essencialmente do SISS.

A recolha foi feita, maioritariamente, por observação direta, no campo de estudo (SSD), quer para a avaliação da sofisticação e da disponibilidade total dos serviços *on-line*, quer para a avaliação dos acessos, dado num elevado número de situações serem passíveis de acesso autorizado, por parte da investigadora.

Nas situações em que o acesso não foi possível, foi solicitada informação aos respetivos responsáveis.

No que se refere à sofisticação e disponibilidade total dos serviços *on-line*, foram auscultados (entrevista não diretiva) especialistas do negócio, acerca do posicionamento dos diferentes serviços (PS e PC), nos estágios do modelo usado.

Complementarmente, para esclarecimento de pormenores, foram auscultados os responsáveis e utilizadores dos Subsistemas investigados.

4.4. TRATAMENTO DOS DADOS

Para a avaliação da sofisticação e disponibilidade total dos serviços *on-line* foi feita, em relação a cada serviço, a captura dos ecrãs; a análise e descrição individual da sua funcionalidade e interoperabilidade e realizado o respetivo enquadramento nos estágios descritos na tabela 13.

Relativamente à avaliação dos acessos aos serviços em linha, foram agregados os valores por ano, desde a implementação, período de 2005 a 2011 e apurados os serviços mais utilizados.

Salienta-se que os serviços de consulta, não foram passíveis de medição pelo ISS, IP, pelo que os campos que lhes respeitam na Tabela 18 e Tabela 20 não se encontram preenchidos. Também não estão preenchidos, na Tabela 16 e Tabela 17, os campos relativos aos serviços que não tinham entrado em funcionamento ou que estiveram indisponíveis aquando da recolha da informação.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste ponto são apresentados e analisados os resultados da avaliação da sofisticação e disponibilidade de 113 serviços *on-line* disponibilizados pela Segurança Social, 73 dirigidos ao cidadão (PS) e 40 às empresas (PC). São ainda apresentados e analisados os resultados da avaliação dos acessos a esses serviços.

Porém, para aferição do trabalho desenvolvido, a título exemplificativo, apresenta-se, complementando-a, a matriz de análise de dois serviços avaliados no relatório de *benchmarking* (2010) da Comissão Europeia: Entrega das contribuições sociais para a Segurança Social, materializada na "entrega da Declaração de Remunerações" (empresas), e "Prestações de Desemprego" (cidadão).

Dado o número elevado de serviços analisados e a similitude de procedimentos, apresentam-se apenas as tabelas de resultados, remetendo para os anexos as que comportam os detalhes.

5.1. AVALIAÇÃO DA SOFISTICAÇÃO E DISPONIBILIDADE TOTAL DOS SERVIÇOS *ON-LINE* DA SS

5.1.1. Avaliação da Sofisticação e Disponibilidade Total *on-line* da Entrega da Declaração de Remunerações – Matriz

- A. *Descrição do Serviço Público*: Entrega de Declaração de Remunerações (DR's)
- B. *Definição da pesquisa*: Procedimento padrão para declarar contribuições e remunerações auferidas pelo trabalhador
- C. *Modelo de sofisticação com base no qual o serviço é aferido*: Modelo da maturidade de 5 estágios de *benchmarking*, explicitado na Tabela 14, complementado com o detalhe constante do Anexo X.

Tabela 14 - Avaliação da sofisticação do serviço "entrega da Declaração de Remunerações"

Estágio	Descrição
Estágio 0	O prestador do serviço não tem um <i>site</i> acessível ao público, ou o prestador de serviços não se qualifica para qualquer um dos critérios dos níveis de 1 a 4. N/A
Estágio 1	<p>As informações necessárias para iniciar o procedimento de declaração de contribuições e remunerações auferidas pelos trabalhadores a cargo da Entidade Empregadora, estão disponíveis no <i>site</i> da Segurança Social, com acesso público gerido pelo prestador de serviços.</p> <p>Existe informação acerca da organização e das instituições da Segurança Social e informações de contacto relativas aos canais de relacionamento com a SS (telefone, ou presencial) disponível no <i>site</i>.</p>
Estágio 2	<p>O <i>site</i> de acesso público gerido pelo prestador do serviço permite ao cidadão ou empresa obter informação detalhada no <i>site</i>, através da opção 'Serviços em Linha 'Declaração de Remunerações'', ou no Guia Prático, onde é explicado quando e como enviar a Declaração de Remunerações e quais os canais de envio disponíveis.</p> <p>Através do <i>site</i> é oferecida a possibilidade de obter o formulário, em "Serviços em Linha/ Declaração de Remunerações" opção "Formulários/Declaração de Remunerações", para iniciar o procedimento de envio de declaração das remunerações e contribuições de uma forma não eletrónica.</p>
Estágio 3	<p>O <i>site</i> de acesso público gerido pelo prestador do serviço oferece a possibilidade de imprimir ou efetuar '<i>download</i>' do formulário eletrónico oficial para iniciar o procedimento para declarar e entregar as remunerações/contribuições dos funcionários das Entidades Empregadoras de forma eletrónica.</p> <p>No <i>site</i> é explicado quais os diferentes canais de entrega eletrónica das DR's, vantagens e desvantagens, assim como as imposições legais e obrigações das Entidades Empregadoras.</p> <p>Para aceder ao serviço eletrónico, implica a existência de um processo de autenticação do utilizador (cidadão ou empresa).</p>

Estágio 4	<p>O <i>site</i> de acesso público gerido pela Segurança Social, oferece a possibilidade de receber e tratar completamente a declaração de remunerações dos empregados e mostrar resultado do envio (aceite ou rejeitado), e integração da informação no SISS, com respetiva comunicação da informação entre as aplicações do SISS outras instituições e com o Cidadão.</p> <p>Todo o processo de declarar remunerações dos trabalhadores e as contribuições a pagar, pode ser tratado através da <i>Web</i>, não havendo necessidade de nenhum outro procedimento formal da EE, designadamente através de "papel".</p> <p>Através do 'DRI' e 'DRO', é possível gerir total e completamente o processo de forma eletrónica desde a entrega e respetivo resultado, até ao apuramento da contribuição a pagar à SS.</p>
Estágio 5	<p>O DRO disponibiliza o <i>template</i> da DR do mês anterior, possibilitando que as EE's apenas atualizem a informação que alteraram, como sejam o mês de referência.</p> <p>O ficheiro do DRI obedece a um formato definido e as EE's têm acesso à informação/ mensagens da sua área reservada.</p>

Fonte: Adaptação CE, 2010.

Como se pode verificar, o serviço " entrega da Declaração de Remunerações por *Internet*" (DRI e DRO), situam-se no estágio 5 do Modelo comparativo de *benchmarking* da CE (2010), apresentando elevado grau de sofisticação (100%). Tal posicionamento corresponde ao nível 2 do modelo de dois níveis de avaliação da disponibilidade total, pelo que o serviço tem disponibilidade *on-line* total.

5.1.2. Avaliação da Sofisticação e Disponibilidade Total *on-line* da Prestação de Desemprego – Matriz

- A. *A Descrição do Serviço Público*: Prestações de Desemprego
- B. *A definição da pesquisa*: Procedimento padrão para obtenção de Subsídio em caso de Desemprego

C. O modelo de sofisticação com base no qual o serviço é aferido: Modelo da maturidade de 5 estágios de *benchmarking*, explicitado na tabela seguinte e complementado com o detalhe constante do Anexo O.4.

Tabela 15- Avaliação da sofisticação do serviço “Prestações de desemprego”

Estágio	Descrição
Estágio 0	O prestador do serviço não tem um <i>site</i> acessível ao público, ou o prestador de serviços não se qualifica para qualquer um dos critérios dos níveis de 1 a 4. N/A
Estágio 1	As informações necessárias para obtenção dos benefícios das várias prestações, estão disponíveis e acessíveis publicamente no <i>Website</i> gerido pelo prestador do serviço (Segurança Social). Está também disponível informação acerca da organização e dos contactos (, telefone, deslocação física).
Estágio 2	O prestador do serviço oferece a possibilidade de obter o impresso necessário para requerer as prestações de desemprego, de uma forma não eletrónica. O formulário está disponível no <i>site</i> em ‘Serviços em Linha’, na opção “Formulários / Desemprego”.
Estágio 3	O prestador do serviço oferece a possibilidade de iniciar o procedimento para requerer as prestações de desemprego. É exigida a autenticação do utilizador para iniciar o procedimento de obtenção do serviço.
Estágio 4	<p>O prestador do serviço oferece a possibilidade de tratar completamente o pedido de subsídio de desemprego através do <i>website</i>.</p> <p>Através do <i>site</i> da Segurança Social Direta, existe a possibilidade de requerer o subsídio de desemprego, consultar o pedido e o respetivo estado, consultar o detalhe do processo e emitir a declaração de situação de subsídio de desemprego.</p> <p>Para concretizar o pedido, existe a possibilidade de enviar eletronicamente todos os documentos necessários e o envio do NIB, para o pagamento ser efetuado através de transferência bancária.</p>

Estágio 5	O prestador do serviço permite ao requerente: (i) Aderir ao serviço de alertas, possibilitando-lhe receber, via ou SMS, a informação dos valores a receber e a data em que os mesmos estão disponíveis para pagamento (ii) consultar as mensagens enviadas.
-----------	---

Fonte: Adaptação CE, 2010.

Como se pode verificar, o serviço “ Pedido Subsídio de Desemprego”, situa-se no estágio 5 do Modelo comparativo de *benchmarking* da CE (2010), apresentando elevado grau de sofisticação (100%). Tal posicionamento corresponde ao nível 2 do modelo de dois níveis de avaliação da disponibilidade total, pelo que o serviço tem disponibilidade *on-line* total.

5.1.3. Avaliação da Sofisticação e Disponibilidade Total dos Serviços *on-line* disponibilizados aos cidadãos (PS) pela SS – Resultados

Seguidamente, apresentam-se os resultados da avaliação dos serviços disponibilizados ao cidadão (PS).

Tabela 16- Resultados da Sofisticação dos Serviços *on-line* disponíveis ao cidadão

Serviços Disponíveis	Anexo	Nível de Maturidade					
		0	1	2	3	4	5
Pedido de Nº de Identificação Pessoa Singular	A					X	
Novo NISS Pessoa Singular	B					X	
Esclarecimento no âmbito do Plano de Combate à Fraude e Evasão Contributiva	C					X	
Consultar dados de Identificação	E						

Consultar dados de Identificação	E					X	
Alterar Dados de Registo	E						X
Alterar Morada	E						X
Alteração de Palavra-Chave	E						X
Alteração de NIB	F						X
Candidatura ao Programa PARES	G						
Entregar	G					X	
Consultar	G					X	
Carreira Contributiva	H						
Remunerações Mensais	H1					X	
Remunerações Anuais	H2					X	
Cartão Europeu de Seguro de Doença (pedido)	I						X
Contribuições	J						
Situação Contributiva (SC)	J1						
Realizar Pedido Declaração SC (DSC) – ENE	J1						X
Realizar pedido Declaração SC (DSC)– EE	J1						X
Geração de PDF/Impressão DSC	J1						X
Consulta	J1					X	
Declaração de não aplicação de sanções	J2						
Realizar Pedido ENE	J2						X
Realizar Pedido EE	J2						X

Consulta	J2					X	
Consentimentos a entidades públicas da consulta de situação contributiva	J3						
Dar Consentimentos	J3						X
Anular consentimento	J3						X
Consultar Consentimentos ativos	J3					X	
Consultar Históricos de Consultas	J3					X	
Consultar Históricos de Consentimentos	J3					X	
Conta Corrente	J4						
Consultar Movimentos de conta corrente	J4					X	
Consultar valores em dívida e emitir documento de pagamento	J4						X
Emitir 2ª via de documento de pagamento (CC EE/ENE)	J4					X	
Trabalhadores Independentes – Determinação do valor relevante¹	J5						
Comunicação de valor de lucro tributável e/ou mais-valias	J5						
Correção de comunicação lucro tributável e mais-valias	J5						
Consulta do valor de lucro tributável e de mais-valia declarado	J5						
Pedido de alteração de escalão	J5						

¹Serviço indisponível.

Consulta do pedido de alteração de escalão	J5						
Trabalhadores Independentes- Declaração Valor Atividade (At)	J6						
Comunicação Valor At. E serviços prestados	J6						X
Consulta Valor At. E serviços prestados	J6					X	
Correção valor At. E serviços prestados	J6						X
Anulação Valor At. E serviços prestados	J6						X
Débitos Diretos	K						
Aderir	K						X
Consultar	K					X	
Documentos Eletrónicos	L						
Enviar	L						X
Consultar Documentos Enviados	L					X	
Consultar Documentos Recebidos	L					X	
Código Segurança p/ atendimento telefone	M						
Obter Código Segurança	M						X
Consultar Código Segurança	M					X	
Pensões	N						
Requerimento Pensões	N						X
Estado Processo	N					X	
Simulador de Pensões	N						X
Prestações (P)	O1						

Emitir declaração (decl) de prestações pagas pela Segurança Social	O1						X
Prestações Familiares	O2						
Abono de família	O2						
Requerer Abono para Criança e Jovens	O2						X
Requerer Abono Pré-Natal	O2						X
Verificar Majoração Monoparental ²	O2						
Prova Escolar	O3						
Fazer Prova de Situação Escolar	O3						X
Consultar o estado da Prova Escolar	O3					X	
Emissão de decl. Situação - P. Familiares	O1						X
Desemprego	O4						
Requerer Subsídio ³	O4						X
Consultar Estado	O4					X	
Emissão de Declaração situação – Subsídio Desemprego	O1						X
Doença	O5						
Consultar	O5					X	
Emissão de Declaração de situação – Subsídio de Doença	O1						X
Parentalidade no âmbito da eventualidade	O5						

²Serviço indisponível.

³Idem.

Maternidade, Paternidade e Adoção							
Requerer Subsídio	O5						X
Consultar Estado	O5					X	
Prestações familiares	O5						
Consultar Pagamentos	O5					X	
Consultar Notas Reposição	O5					X	
Consultar Planos Prestacionais	O5					X	
Mensagens e Alertas	P						
Aderir Opções	P						X
Alterar Opções	P						X
Mensagens Novas	P						X
Arquivo de Mensagens	P						X
Regime Público de Capitalização	Q						
Alterar Dados	Q						X
Registar Adesão	Q						X
Emitir comprovativo Adesão	Q						X
Consultar Conta Individual	Q					X	
Consultar Extrato Conta Individual	Q					X	
Registar Suspensão	Q						X
Simuladores	Q						
Simular Adesão	Q						X

Simular Capital e Renda Vitalícia	Q						X
Alteração de Dados	Q						X
Pedido de Esclarecimentos	V						X
Consulta de Lista de Devedores à SS	D					X	

Fonte: Elaboração própria.

Os resultados obtidos permitem-nos concluir que os serviços *on-line* que a Segurança Social disponibiliza ao cidadão apresentam um elevado nível de sofisticação, porquanto, utilizando o Modelo da maturidade de 5 estágios de *benchmarking* da Comissão Europeia (2010), obtiveram a classificação de estágio 4 e 5, verificando-se este último estágio num número significativo de serviços. Num total de 73 serviços disponíveis ao cidadão (PS), 59% enquadram-se no nível máximo, isto é no 5. O nível 4 representa 41% e centra-se essencialmente na esfera das consultas, enquanto que o nível 5 da maturidade se centra em serviços mais complexos que exigem uma maior interação, nomeadamente no que concerne aos serviços de registo, correção, anulação e atualização (CRUD). Este posicionamento corresponde ao nível 2 do modelo de avaliação da disponibilidade total *on-line*, pelo que todos os serviços têm disponibilidade total *on-line*.

5.1.4. Avaliação da Sofisticação e Disponibilidade Total dos Serviços *on-line* disponibilizados às empresas (PC) pela SS – Resultados

Os resultados da avaliação dos serviços disponibilizados às empresas (PC), são apresentadas de seguida, Tabela 17.

Tabela 17 – Resultados da sofisticação dos serviços *on-line* disponível às empresas

Serviços Disponíveis	Anexo	Nível de Maturidade					
		<u>0</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
Contribuições Sociais – Entrega DRI	Tabela 14						X
Contribuições Sociais – Entrega DRO	Tabela 14						X
Novo NISS Pessoa Coletiva	B					X	
Pedido de Nº de Identificação PC	A					X	
Esclarecimento no âmbito do Plano de Combate à Fraude e Evasão Contributiva	C					X	
Consultar dados de Identificação	E					X	
Admissões e Cessações de Atividade de Trabalhadores	R						
Admissão de Trabalhadores	R						
Comunicar Admissão	R						X
Consultar	R					X	
Cessações de Atividade de Trabalhadores	R						
Comunicar Cessações	R						X
Consultar	R					X	
Consultar Situação de Desemprego	R					X	
Candidatura ao Programa PARES	G						
Entregar	G					X	
Consultar	G					X	

Consulta de Declarações de Remunerações Entregues	S					X	
Consulta de Dívidas, Execução Fiscal	T						
Emissão de Documento Único Contribuição	T						X
Consulta e Alteração de Membros Órgãos Estatutários	U						X
Contribuições	J						
Situação Contributiva	J1						
Realizar Pedido – DSCEE	J1						X
Geração de PDF (Impressão) DSC	J1						X
Consulta	J1					X	
Declaração de não aplicação de sanções	J2						
Realizar Pedido EE	J2						X
Consulta	J2					X	
Consentimentos a entidades públicas da consulta de situação contributiva	J3						
Dar Consentimentos	J3						X
Anular Consentimento	J3						X
Consultar Consentimentos Ativos	J3					X	
Consultar Históricos de Consultas	J3					X	
Consultar Históricos de Consentimentos	J3					X	
Conta Corrente	J4						

Consultar valores em dívida e emitir documentos de pagamento	J4						X
Emitir 2ª via de documento de pagamento	J4						X
Entidades Públicas	J4						
Consultar Situação Contributiva	J4					X	
Documentos Eletrónicos	L						
Enviar	L					X	
Consultar Documentos Enviados	L					X	
Consultar Documentos Recebidos	L					X	
Código Seg. p/ Atendimento Telefónico	M						
Obter Código Segurança	M						X
Consultar Código Segurança	M					X	
Prestações	O						
Certificado da EE para efeitos de Requerimentos Parentalidade	O5						
Comunicar Certificação	O5						X
Consultar	O5					X	
Verificar Majoração Monoparental ⁴	O5						
Prova Escolar	O3						
Fazer Prova de Situação Escolar	O3						X
Consultar o estado da Prova Escolar	O3					X	

⁴ Serviço indisponível.

Consulta de Lista de Devedores à Segurança Social	D					X	
Pedido de Esclarecimento	V						X

Fonte: Elaboração própria.

Os resultados obtidos permitem-nos concluir que os serviços *on-line* que a Segurança Social disponibiliza às empresas apresentam elevado nível de sofisticação, embora menor do que os serviços prestados ao cidadão.

Num total de 40 serviços disponíveis, 42,5% enquadram-se no nível máximo, isto é no 5. O nível 4 representa 57,5% e centra-se essencialmente na esfera das consultas, enquanto que o nível 5 da maturidade se centra em serviços mais complexos que exigem uma maior interação, nomeadamente no que concerne aos serviços de registo, correção, anulação e atualização (CRUD). Este posicionamento corresponde ao nível 2 do modelo de avaliação da disponibilidade total *on-line*, pelo que todos os serviços têm disponibilidade total *on-line*.

5.2. AVALIAÇÃO DOS ACESSOS AOS SERVIÇOS *ON-LINE* DA SS

Seguidamente são apresentados o número de acessos aos serviços disponibilizados *on-line* pela Segurança Social, no período de 2005 a 2011, ao cidadão e às empresas, evidenciando os mais acedidos.

5.2.1. Acessos pelo cidadão (PS) aos serviços *on-line* da SS

Tabela 18 - Nº de acessos do cidadão aos serviços *on-line* (2005-2011)

Serviços Disponíveis	Acessos ao serviço em linha							
	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>Total</u>
Pedido de Nº de Identificação Pessoa	-	-	-	-	-	-	-	-

Singular								
Novo NISS Pessoa Singular	-	-	-	-	-	-	-	-
Esclarecimento no âmbito do Plano de Combate à Fraude e Evasão Contributiva	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar dados de Identificação	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar dados de Identificação	-	-	-	-	-	-	-	-
Alterar Dados de Registo	7861	67254	67326	92863	129018	184263	204653	753238
Alterar Morada	-	20297	27343	34778	49206	84577	59308	275509
Alteração de Palavra-Chave	3045	26017	24171	40603	79829	100737	51712	326109
Alteração de NIB	-	126	5004	23929	44937	72118	72625	218739
Candidatura ao Programa PARES	-	-	-	-	-	-	-	-
Entregar	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar	-	-	-	-	-	-	-	-
Carreira Contributiva	-	-	-	-	-	-	-	-
Remunerações Mensais	-	-	-	-	-	-	-	-
Remunerações Anuais	-	-	-	-	-	-	-	-
Cartão Europeu de Seguro de Doença (pedido)	-	-	2135	18107	30373	46587	48249	145451
Contribuições	-	-	-	-	-	-	-	-
Situação Contributiva	-	-	-	-	-	-	-	-
Realizar Pedido DSC – ENE	-	4825	4718	12236	10119	17927	37327	87156
Realizar pedido DSC – EE	-	1238	10931	27046	43883	54475	77287	214860
Geração de PDF/Impressão DSC	-	-	6836	74252	115692	196377	257841	650994
Consulta	-	-	-	-	-	-	-	-
Declaração de não aplicação de sanções	-	-	-	-	-	-	-	-
Realizar Pedido ENE	-	-	25	137	260	315	284	1021
Realizar Pedido EE	-	-	35	139	205	219	265	863
Consulta	-	-	-	-	-	-	-	-

Consentimentos a entidades públicas da consulta de situação contributiva	-	-	-	-	-	-	-	-
Dar Consentimentos	-	-	9660	13950	16776	15889	12135	68410
Anular consentimento	-	-	412	846	1650	1797	1655	6360
Consultar Consentimentos Ativos	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Históricos de Consultas	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Históricos de Consentimentos	-	-	-	-	-	-	-	-
Conta Corrente	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Movimentos de conta corrente	-	-	-	-	391	8341	16614	25346
Consultar valores em dívida e emitir documento de pagamento	-	-	-	-	173	8601	23136	31910
Emitir 2ª via de documento de pagamento (CC EE/ENE)	-	-	-	-	205	4124	8521	12850
Trabalhadores Independentes – Determinação do valor relevante⁵	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação de valor de lucro tributável e/ ou mais-valias	-	-	-	-	-	-	8229	8159
Correção de comunicação lucro tributável e mais-valias	-	-	-	-	-	-	264	264
Consulta do valor de lucro tributável e de mais-valia declarado	-	-	-	-	-	-	-	-
Pedido de alteração de escalão	-	-	-	-	-	-	13810	13810
Consulta do pedido de alteração de escalão	-	-	-	-	-	-	1551	21551
Trabalhadores Independentes - Declaração Valor Atividade	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação Valor At. e serviços prestados	-	-	-	-	-	-	-	-
Consulta Valor At. e serviços prestados	-	-	-	-	-	-	-	-

⁵Serviço indisponível.

Correção valor At. e serviços prestados	-	-	-	-	-	-	-	-
Anulação Valor At. e serviços prestados	-	-	-	-	-	-	-	-
Débitos Diretos	-	-	-	-	-	-	-	-
Aderir	-	-	-	-	218	2380	1728	4326
Consultar	-	-	-	-	-	-	-	-
Documentos Eletrônicos	-	-	-	-	-	-	-	-
Enviar	-	427	816	7514	24870	40945	41974	116546
Consultar Documentos Enviados	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Documentos Recebidos	-	-	-	-	-	-	-	-
Código Segurança p/ atendimento telefone	-	-	-	-	-	-	-	-
Obter Código Segurança	-	-	-	29	5482	8456	24624	38591
Consultar Código Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-
Pensões	-	-	-	-	-	-	-	-
Requerimento Pensões	-	506	893	1295	2259	923	1164	7040
Estado Processo	-	-	-	-	-	-	-	-
Simulador de Pensões	-	-	-	-	-	-	-	-
Prestações	-	-	-	-	-	-	-	-
Emitir declaração de prestações pagas pela Segurança Social	-	-	-	-	-	-	-	-
Prestações Familiares	-	-	-	-	-	-	-	-
Abono de família	-	-	-	-	-	-	-	-
Requerer Abono para Criança e Jovens	-	-	-	348	1510	3362	4965	10185
Requerer Abono Pré-Natal	-	-	-	697	3057	5375	4741	13870
Verificar Majoração Monoparental ⁶	-	-	-	24808	28120	90886	-	143814
Prova Escolar	-	-	-	-	-	-	-	-

⁶Serviço indisponível.

Fazer Prova de Situação Escolar	-	-	-	-	169086	311074	212263	692423
Consultar o estado da Prova Escolar	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de Declaração Situação - Prestações Familiares	-	-	-	-	-	-	183599	183599
Desemprego	-	-	-	-	-	-	-	-
Requerer Subsídio ⁷	-	9168	11606	12772	14059	-		47605
Consultar Estado	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de Declaração situação - Subsídio Desemprego	-	-	-	-	-	-	29800	29800
Doença	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de Declaração situação – Subsídio Doença	-	-	-	-	-	17282	30813	48095
Parentalidade (Maternidade, Paternidade e Adoção)	-	-	-	-	-	-	-	-
Requerer Subsídio	-	-	9	3577	2874	7748	10428	24636
Consultar Estado	-	-	-	-	-	-	-	-
Prestações familiares	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Pagamentos	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Notas Reposição	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Planos Prestacionais	-	-	-	-	-	-	-	-
Mensagens e Alertas	-	-	-	-	-	-	-	-
Aderir Opções	-	-	7100	22066	30763	43775	39409	143108
Alterar Opções	-	-	1568	9020	12303	34640	34112	91643
Mensagens Novas	-	-	-	-	-	-	-	-
Arquivo de Mensagens	-	-	-	-	-	-	-	-
Regime Público de Capitalização	-	-	-	-	-	-	-	-

⁷ Idem.

Alterar Dados	-	-	-	-	63	240	183	486
Registar Adesão	-	-	-	2567	982	410	96	4055
Emitir comprovativo Adesão	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Conta Individual	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Extrato Conta Individual	-	-	-	-	-	-	-	-
Registar Suspensão	-	-	-	-	-	-	-	-
Simuladores	-	-	-	-	-	-	-	-
Simular Adesão	-	-	-	-	-	-	-	-
Simular Capital e Renda Vitalícia	-	-	-	-	-	-	-	-
Alteração de Dados	-	-	-	-	-	-	-	-
Pedido de Esclarecimentos	1303	26695	43427	72730	136944	275417	265684	822200
Consulta Lista de Devedores à SS	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Elaboração própria.

Os resultados apontam, de uma maneira geral, para um aumento progressivo e bastante significativo do número de acessos, que demonstra a satisfação, utilidade, fiabilidade e confiança nos serviços *on-line*, o que por, sua vez está em correlação com a evolução do Governo Eletrónico.

5.2.1.1 Ranking de serviços on-line da SS mais acedidos por cidadãos (PS) em 2011

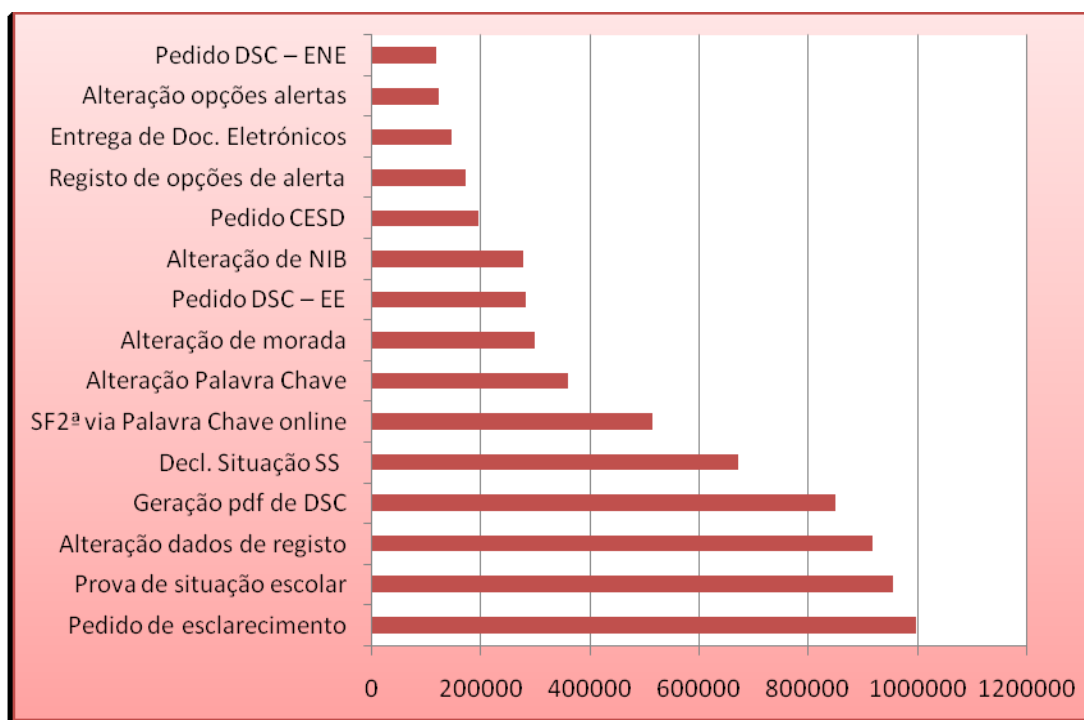
De seguida, a Tabela 19, apresenta-se o ranking dos serviços mais acedidos pelo cidadão.

Tabela 19 - Ranking dos acessos 2011 aos serviços PS

Serviço	No acessos	Serviço	Acesso
Pedido de esclarecimento	997073	Pedido DSC – EE	281984
Prova de situação escolar	954946	Alteração de NIB	277476
Alteração de dados de registo	919022	Pedido CESD	195637
Geração pdf de Declaração Situação Contributiva (DSC)	850045	Registo de opções de alerta	170760
Declaração Situação SS	672551	Entrega de Documentos Eletrónicos	146233
2ª via Palavra-chave <i>on-line</i>	515102	Alteração opções alertas	123082
Alteração Palavra-chave	358815	Pedido DSC – ENE	116383
Alteração de morada	299378		

Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 6 – Nº de acessos aos Serviços da Pessoa Singular



Fonte: Elaboração Própria.

A Tabela 19 e o Gráfico 6, mostram que os serviços mais acedidos pelo cidadão (PS) são, por ordem, decrescente, pedidos de esclarecimento, fazer prova escolar, alteração de dados de registos de identificação e impressão de declaração de situação contributiva.

Como pode ver-se no ponto 5.1. o grau de maturidade (sofisticação e disponibilidade *on-line*) destes serviços são bastante elevados, classificando-se a maioria no estágio 5.

5.2.2 Acessos das empresas (PC) aos serviços *on-line* da SS

Na tTabela 20, são evidenciados os números de acessos aos serviços *on-line*, por parte das empresas, no período de 2005 a 2011.

Tabela 20 - Nº de acessos de empresas aos serviços *on-line* (2005-2011)

Serviços Disponíveis	Acessos ao serviço em linha							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Total
Contribuições Sociais – Entrega DRI	4841915	5394883	5741254	5957236	6443974	6714164	6273065	45058254
Contribuições Sociais – Entrega DRO	981817	1110487	1179174	1232400	1309205	1353305	1402377	9415478
Novo NISS Pessoa Coletiva	-	-	-	-	-	-	-	-
Pedido de Nº de Identificação PC	-	-	-	-	-	-	-	-
Esclarecimento no âmbito do Plano de Combate à Fraude e Evasão Contributiva	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar dados de Identificação	-	-	-	-	-	-	-	-
Admissões e Cessações de Atividade de Trabalhadores	-	-	-	-	-	-	-	-
Admissão de Trabalhadores	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicar Admissão	3067	192736	562384	781985	801946	830570	920835	4645719
Consultar	-	-	-	-	-	-	-	-
Cessação de Atividade de Trabalhadores	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicar Cessação	1680	130495	328459	584560	715588	759029	1036691	4198352
Consultar	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Situação de Desemprego	-	-	-	-	-	-	-	-
Candidatura ao Programa PARES	-	-	-	-	-	-	-	-
Entregar	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar	-	-	-	-	-	-	-	-
Consulta de Declarações de Remunerações Entregues	-	-	-	-	-	-	-	-
Consulta de Dívidas, Execução Fiscal	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissão de DUC	-	-	273	16287	14216	15777	17690	88299
Consulta e Alteração de Membros Órgãos Estatutários	-	-	135	65108	57607	46860	52412	256837
Contribuições	-	-	-	-	-	-	-	-
Situação Contributiva	-	-	-	-	-	-	-	-

Realizar Pedido – DSCEE	-	18832	53962	112839	211066	235951	314350	1177231
Geração de PDF (Impressão) DSC	-	-	32236	288363	536224	748233	796852	2865647
Consulta	-	-	-	-	-	-	-	-
Declaração de não aplicação de sanções	-	-	-	-	-	-	-	-
Realizar Pedido EE	-	-	262	1151	1486	1447	1541	6761
Consulta	-	-	-	-	-	-	-	-
Consentimentos a entidades públicas da consulta de situação contributiva	-	-	-	-	-	-	-	-
Dar Consentimentos	-	-	52463	78924	77589	60351	41438	333896
Anular Consentimento	-	-	1569	6729	9428	9058	7239	38976
Consultar Consentimentos Ativos	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Históricos de Consultas	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Históricos de Consentimentos	-	-	-	-	-	-	-	-
Conta Corrente	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar valores em dívida e emitir documentos de pagamento	-	-	-	-	-	-	10526	36109
Emitir 2ª via de documento de pagamento	-	-	-	-	-	-	3219	9507
Entidades Públicas	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Situação Contributiva	-	-	-	-	-	-	-	-
Documentos Eletrónicos	-	-	-	-	-	-	-	-
Enviar	-	-	998	1601	3089	4994	11141	29104
Consultar Documentos Enviados	-	-	-	-	-	-	-	-
Consultar Documentos Recebidos	-	-	-	-	-	-	-	-
Código Seg. p/ Atendimento Telefónico	-	-	-	-	-	-	-	-
Obter Código Segurança	-	-	-	162	26110	39091	32759	113230
Consultar Código Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-
Prestações	-	-	-	-	-	-	-	-
Certificado da EE para efeitos de Requerimentos Parentalidade	-	-	-	-	-	-	-	-

Comunicar Certificação	-	-	-	1221	804	29	40	2109
Consultar	-	-	-	-	-	-	-	-
Verificar Majoração Monoparental ⁸	-	-	-	-	-	-	-	-
Prova Escolar	-	-	-	-	-	-	-	-
Fazer Prova de Situação Escolar	-	-	-	-	1646	2587	2619	9872
Consultar o estado da Prova Escolar	-	-	-	-	-	-	-	-
Consulta de Lista de Devedores à Segurança Social	-	-	-	-	-	-	-	-
Pedido de Esclarecimento	378	4738	10968	12903	22416	31033	35035	138352

Fonte: Elaboração própria.

Existe um comunicar admissão que é usado.

Tal como se verifica nos serviços ao cidadão, também no contexto organizacional se verifica um aumento gradual e generalizado de acessos, ao longo dos anos.

5.2.2.1 Ranking de serviços *on-line* da SS mais acedidos por empresas (PC) em 2011

Seguidamente, apresentam-se os serviços mais acedidos, por empresas, em 2011.

Tabela 21 - Ranking dos acessos das empresas (PC) aos serviços *on-line* da SS

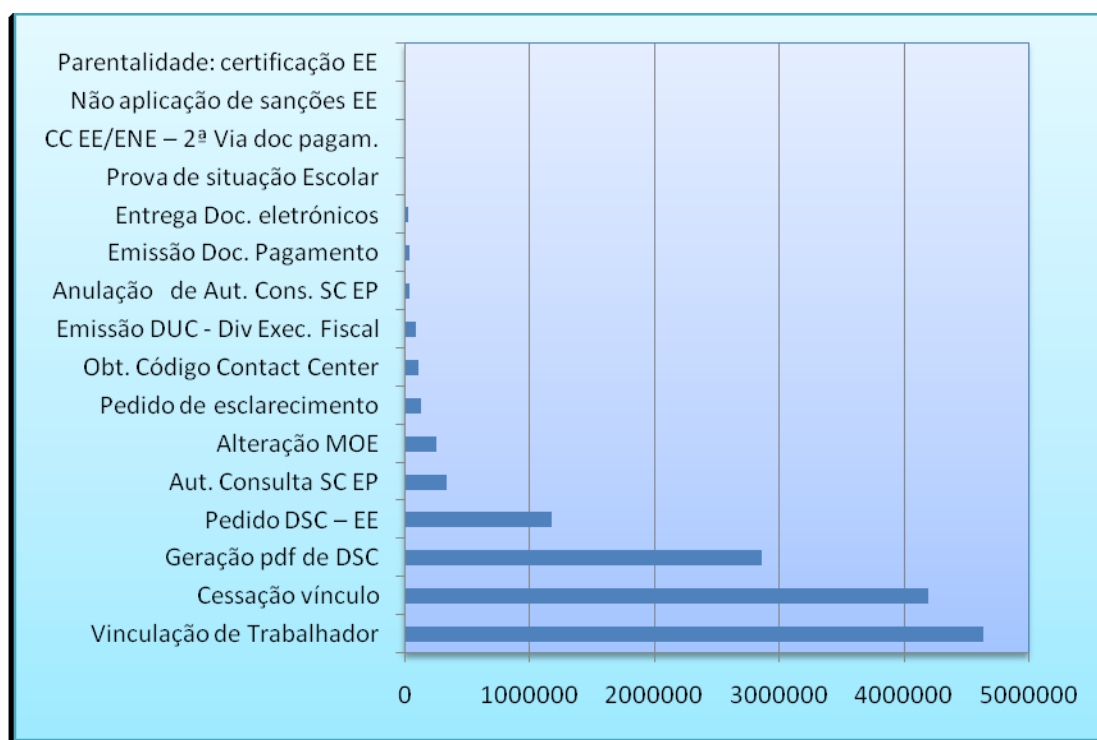
Serviço	N. Acessos	Serviço	N. Acessos
Vinculação de Trabalhador	4645719	Emissão DUC	88299
Cessação Vínculo	4198352	Anulação Consentimento SC EP	38976
Geração pdf de DSC	2865719	Emissão Documento Pagamento	36109
Pedido DSC – EE	1177231	Entrega Documentos Eletrónicos	29104

⁸ Serviço indisponível.

Autorização Consulta SC EP	333896	Prova de Situação Escolar	9872
Alteração MOE	256837	CC EE/ENE – 2ª Via documento pagamento	9507
Pedido de esclarecimento	138352	Não aplicação de sanções EE	6761
Obter Código Telefónico	113230	Parentalidade: certificação EE	2109

Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 7 - Acessos das Empresas (PC) aos serviços *on-line* da SS em 2011



Fonte: Elaboração Própria.

Pode-se concluir que os serviços mais acedidos são os relativos à vinculação e desvinculação dos trabalhadores (início e cessação de atividade nas empresas). Estes serviços assumem relevada importância, dado o prazo extremamente curto para cumprimento dessa obrigação.

Outro dos serviços bastante acedidos é a emissão de declaração de situação contributiva da empresa (existência ou não de dívida), que assume grande relevância, pela necessidade dessa informação para o decurso normal da respetiva atividade.

De salientar, que à semelhança dos serviços mais procurados no âmbito da PS, também estes serviços se posicionam no nível mais elevado da sofisticação (5) e de disponibilidade total do Governo Eletrónico, atingindo os 100%.

Sintetizando, podemos dizer que houve uma evolução muito positiva nos serviços disponibilizados *on-line* aos cidadãos e às empresas, quer em número, quer em qualidade, porquanto desde 2005, em que se disponibilizaram os primeiros serviços, se procurou alargar a oferta, visando satisfazer a procura e, simultaneamente, melhorar a nível de sofisticação e disponibilidade total, acompanhando a evolução do GE. A Segurança Social Direta é o rosto desta mudança e, como já foi referido foi apontada, no estudo da Comissão Europeia, 2010, como uma boa prática no âmbito do GE. O *ranking* de acessos comprova a satisfação da procura em áreas-chave, julgando-se que os volumes, a nível de empresas e cidadãos ativos, seriam mais elevados se a situação económica do país fosse mais favorável.

6. CONCLUSÕES

Neste trabalho, e como enquadramento teórico, foi feita uma reflexão sobre os aspetos mais relevantes do Governo Eletrónico, como sejam o conceito, campos de aplicação, impacto, modelos de maturidade, bem como a evolução, através do posicionamento do GE em Portugal, na Europa e no Mundo. Foi feita ainda uma abordagem aos tópicos "Segurança Social", ao seu sistema de informação, referenciando os Subsistemas mais importantes para a temática em estudo, aos dois Institutos com papel determinante na criação e manutenção do SISS e no incremento do GE, II, IP e ISS, IP, bem como ao Governo Eletrónico.

Relativamente ao GE, concluímos que existem diversas definições, mas que todas apontam para eficiência e transparência da Administração Pública, assim como para a proximidade da mesma e do Estado ao cidadão e às empresas.

Por outro lado, também ficou evidente que a revolução organizacional provocada pelos permanentes avanços da tecnologia abrangeu a Administração Pública, para quem constituiu uma oportunidade de modernização e renovação, o que, forçosamente passa pelo GE. Este tem múltiplos campos de ação, em função do público-alvo, sendo de salientar três: Governo para o Cidadão, Governo para o Negócio e Governo para Governo, que abrangem as relações externas com o cidadão e com as empresas, assim como as relações internas inter-serviços, respetivamente.

O impacto do GE é enorme, aos mais diversos níveis, nomeadamente no que se relaciona com a elevada redução de custos do Estado, que tem a ver com a eficiência, fator relevante, no contexto geral da economia global, e, especialmente, em momentos de crise económica.

Neste contexto, a nível mundial são adotados modelos de maturidade, para partindo do diagnóstico, promover o progresso do GE. Na generalidade, consideram 4 ou 5 níveis/ estágios, que se distinguem pela tipologia do serviço prestado, evoluindo do nível mais baixo, de informação básica, até ao mais elevado, de plena integração, em que, através de um único canal são satisfeitas as procuras dos cidadãos e empresas.

A evolução que se vem verificando é muito significativa, bem evidente em Portugal que em 2004, ocupava a 16ª posição relativamente à disponibilidade e a 14ª em relação à sofisticação, passando em seis anos de um lugar abaixo da média da união Europeia para a liderança nos serviços públicos *on-line*, tornando-se uma referência a nível europeu.

No que concerne à Segurança Social, tal evolução é bem patente nos resultados da investigação, salientando-se a Segurança Social Direta, suportada por um sistema de informação único e nacional, apontada pela Comissão Europeia como uma boa prática no âmbito do GE.

Na investigação propriamente dita, foram avaliados os serviços *on-line* disponibilizados pela Segurança Social, a nível da sofisticação e disponibilidade total *on-line*, usando o Modelo de Maturidade da UE do estudo comparativo de *benchmarking*, “*Digitizing Public Services in Europe – Putting ambition into action*”, 9ª medição, da Comissão Europeia (2010). Foram ainda avaliados os acessos a tais serviços, apurando a sua diversificação e volumes, no período de 2005 a 2011, assim como o ranking dos serviços mais acedidos, no último ano (2011).

Os resultados permitiram concluir que aqueles serviços apresentam um elevado nível de sofisticação, posicionando-se nos estágios 4 e 5, e, dado este posicionamento, inserem-se no nível 2 do modelo de 2 níveis de avaliação da disponibilidade total, o que permite afirmar que esta é verificada.

No que respeita aos acessos, concluiu-se pela existência de um progresso significativo, quer a nível do volume de serviços, quer da sua procura, o que está em consonância com a evolução do próprio GE. Os serviços mais acedidos referem-se a pedidos de esclarecimentos, ao relacionamento inerente aos direitos e deveres dos beneficiários (PS), assim como aos deveres das empresas (PC).

Também se concluiu que os serviços mais destacados *no ranking* dos acessos se situam no grau máximo de sofisticação do modelo de maturidade da UE, já referido (5), e apresentam disponibilidade total *on-line*.

Podemos, assim, dizer que foram alcançados os objetivos delineados.

7. LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

7.1. LIMITAÇÕES

As dificuldades encontradas tiveram essencialmente a ver com a obtenção dos dados para a avaliação dos serviços *on-line*, contudo, com empenhamento e dedicação, foi possível superar os obstáculos que entretanto foram surgindo.

7.2. PROPOSTAS DE FUTURAS DE INVESTIGAÇÕES

Sugere-se uma investigação futura, a curto prazo (2 anos), para avaliar a evolução a nível de novos serviços disponibilizados, assim como dos respetivos acessos.

Sugere-se, ainda, a avaliação da sofisticação e disponibilidade total dos serviços *on-line* prestados por outros Serviços Públicos, adotando a mesma metodologia, visando, nomeadamente a melhoria dos mesmos.

8. BIBLIOGRAFIA

Agner, L. (2008). *O movimento dos e-governos do Brasil e do Canadá em direção a uma cultura de interfaces centradas no cidadão*. Rio Grande. Acedido a 6 de abril de 2012, em: <http://www.agner.com.br/download/artigos/o%20movimento%20dos%20e-governos%20do%20brasil%20e%20do%20canad%E1.pdf> .

Al-khatib, H., Lee, H, Medeni, T, Balciand. A. e Medeni, T. (2009). *A Model development for needs hierarchy and egovernment services: Are There Layers of Needs on Government Services*. Acedido a 2 de dezembro de 2011, em:

http://edem.todaie.gov.tr/yd3A_MODEL_DEVELOPMENT_FOR_NEEDS_HIERARCHY_AND_EGOVERNMENT_SERVICES_ARE_THERE_LAYERS_OF_NEEDS_ON_EGOVERNMENT_SERVICES.pdf

Alves, A. A. e Moreira, J.M. (2004). *Cidadania Digital e democratização eletrónica*. Porto: SPI.

Amaral, L. e Varajão, J. (2000). *Planeamento de sistemas de informação*. Lisboa: FCA.

AMA (2011). *Relatório de 6 anos de Simplex*. [On-line], acedido a 30 de maio de 2012, em <http://www.simplex.pt/downloads/Relatorio6anosSimplex.pdf>.

Andersen, K. e Hendrickson, H. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly*, 23 (2), pp. 236-248.

Anes, A, C. (2009). *Estado de maturidade do e-government municipal no distrito de Bragança*. Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Bragança, Bragança, Portugal. Acedido a 2 de novembro em: <https://bibliotecadigital.ipb.pt/handle/10198/2126>

Banco Mundial (2011). [On-line], acedido a 2 de junho de 2012, em:

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>

Baum, C. e Di Maio, A. (2000). *Gartner's four phases of e-government model*. Gartner Group, Research Note.

Caldas, A. (2008). *Do i-government ao e-government*. Acedido a 2 de Dezembro de 2009, em: http://www.fundacion.udc.es/seminariosudoeinnovacion/docs/2102/A_Caldas.pdf

Caldas, A. (2011). From the Ground to the Cloud: Inovação e TI's na Administração Pública para vencer a crise. In *Forum da Cloud Computing, Lisboa, 29 de Novembro de 2011*. Acedido a 25 de novembro de 2011 em: <http://www.computerworld.com.pt/media/2011/10/Cloud-Computing-2011-Alexandre-Caldas.pdf>.

Chiolas, C. (2008). *Governo eletrónico em Portugal: estratégia e implementação*. Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal. Acedido a 3 de novembro em: <http://ria.ua.pt/bitstream/10773/3396/1/2009000859.pdf>

Comissão das Comunidades Europeias, (2005). *i2010 – Uma sociedade da informação europeia para o crescimento e o emprego*. [On-line], acedido a 01 de maio de 2012, em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:PT:PDF> .

Comissão das Comunidades Europeias (2009). *Relatório sobre a competitividade da Europa em matéria digital. Principais resultados da estratégia i2010 entre 2005 e 2009*. [On-line], acedido a 10 de Agosto de 2012 em: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52009DC0390:PT:NOT> .

Comissão Europeia (2002). *eEuropa 2005: An information society for all*. [On-line], acedido a 7 de novembro de 2012, em : http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf.

Comissão Europeia (2007). *eGovernment Progress in EU27+: Reaping the Benefits of eGovernment* [On-line], acedido a 6 de outubro de 2012, em: <http://www.epractice.eu/en/library/281761>.

Comissão Europeia (2007). *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services, 7th Benchmark Measurement/ Setembro 2007*. [On-line], acedido a 4 de junho de 2012, em: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf.

Comissão Europeia (2010). *Europa 2020- Estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo*. [On-line] acedido a 06 de novembro de 2012, em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:pt:PDF>.

Comissão Europeia (2010). *Digitizing public services in Europe: Putting ambition into action. 9th Benchmark Measurement/December 2010*. [On-line], acedido a 4 de maio de 2012, em: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537.

Comissão Europeia (2010). *Method Paper 2010 – Preparing the 9th Benchmark Measurement*. [On-line], acedido a 06 de novembro de 2012, em: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/eGovernment_Benchmarking_Method_paper_2010.pdf.

Computerworld (2011). Portugal lidera sofisticação e disponibilidade de serviços públicos. [On-line], acedido a 5 de junho de 2012 <http://www.computerworld.com.pt/2011/02/21/portugal-lidera-sofisticacao-e-disponibilidade-de-servicos-publicos-online/>.

Decreto-Lei nº 106/2001, de 6 de abril. *Diário da República nº 82/2001 - 1ª série-A*. Conselho de Ministros. Lisboa.

Decreto-Lei nº 126/2011, de 29 de dezembro. *Diário da República nº 249- 1ª série*. Ministério da Solidariedade e Segurança Social. Lisboa.

Decreto-Lei nº 83/2012, de 30 de Março. *Diário da República nº 65 - 1ª série*. Ministério da Solidariedade e Segurança Social. Lisboa.

Decreto-Lei nº 196/12, de 23 de Agosto. *Diário da República nº 163 - 1ª série*. Ministério da Solidariedade e Segurança Social. Lisboa.

Decreto Regulamentar nº 1-A/2011, de 3 de janeiro. *Diário da República nº 1/2011 - 1ª série*. Ministério da Solidariedade e Segurança Social. Lisboa.

Dziekaniak, G. (2011). Proposta de um modelo de referência para o Governo Eletrónico 2.0. *Revista Democracia Digital e Governo Eletrónico*, 5, pp.127-146.

Empreendedores em Rede (2011). *Serviços públicos online portugueses estão entre os melhores da Europa*. [On-line], acedido a 10 de agosto de 2012, em: <http://empreendedoreseinovadores.blogspot.pt/2011/02/servicos-publicos-online-portugueses.html>.

Eurobrasil (2007). *Texto de referência em desburocratização do Estado: papel da informatização*. [On-line], acedido a 28 de janeiro de 2012, em http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/Ministerio_do_Planejamento/de_sburocratizacao_do_Estado.pdf.

Fonseca, F. (2009). *Governança Inovação e Tecnologias – O Estado rede e a Administração Pública do futuro*. Lisboa: Edições Sílabo.

Gouveia, L. (2004). *Local E-Government – A governação digital na autarquia*. Porto: SPI.

GOVERNO (2008). *Portugal entre os melhores no uso de tecnologia para melhorar governo eletrónico*. [On-line], acedido a 15 de novembro de 2011, em: http://www.portugal.gov.pt/pt/GC17/Governo/Ministerios/PCM/MEAI/Documentos/Pages/2008070820_PM_Doc_Governo_Electronico.aspx.

Hoeschl, H. (s.d.). *Curso do governo eletrónico*. Instituto do governo eletrónico, inteligência jurídica e sistemas. [On-line] acedido a 10 de maio de 2012, em: <http://www.i3g.org.br/editora/livros/introducaogovernoeletronico.pdf>

Instituto do Governo Eletrónico Brasileiro–IGOV. (2009). *Modelos da maturidade*. [On-line], acedido a 10 de agosto de 2012 em: <http://igov.com.br/tigov/?p=71>.

Instituto de Informática, IP (2007). *O governo eletrónico na Segurança Social*. [On-line], acedido a 18 de novembro de 2009, em: http://www.mtss.gov.pt/preview_documentos.asp?r=1014&m=PDF.

Instituto de Informática, IP (2008). *As tecnologias da Informação aplicadas à área das – a Experiência de Portugal*: apresentação. II, IP: Lisboa.

Instituto da Segurança Social, IP. (2012). *Quem somos*. [On-line], acessado a 30 de junho de 2011, em <http://www1.seg-social.pt/left.asp?05.18.01>.

Instituto da Segurança Social, IP (2012). *Guias Práticos* [On-line], acessado a 10 de agosto de 2012 em <http://www.seg-social.pt/left.asp?05.18.08.06>.

Instituto da Segurança Social, IP (2010). Relatório de Atividades do ISS, I.P-2009. [On-line], acessado a 10 de agosto de 2012 em http://www2.seg-social.pt/%5Cdownloads%5CCESS%5CRelat%C3%B3rio_Actividades_2009.pdf,

Instituto da Segurança Social, IP (2011). Relatório de Atividades do ISS, I.P-2010.

Igov.(2009). *Egovernment – o estado da arte em Portugal*. [On-line], acessado a 15 de junho de 2011 em: <http://www.igov.org/index.php?article=14556&visual=1&layout=30&id=0>.

Layne, K. e Lee, J. (2001). Developing fully functional Government: a four stage model. *Government Information Quarterly*, Elsevier, 18, pp. 122-136.

Lei Constitucional nº 1/1982, de 30 de setembro. *Diário da República nº227/1982 - 1ª série*. Assembleia da República. Lisboa.

Lei Constitucional n.º 1/1989, de 08 de julho. *Diário da República nº 155/1989 - 1ª série*. Assembleia da República. Lisboa.

Lei Constitucional nº 1/1992, de 25 de novembro. *Diário da República nº 273/1992 - 1ª série- A*. Assembleia da República. Lisboa.

Lei Constitucional n.º1/97, de 20 de Setembro. *Diário da República nº 218/97, 1ª série - A*. Assembleia da República. Lisboa.

Lei Constitucional n.º1/2001, de 12 de Dezembro. *Diário da República* nº 286/2001-1ª série. Assembleia da República. Lisboa.

Lei Constitucional n.º 1/2004, de 24 de julho. *Diário da República* nº 173/2004 - 1ª série -A. Assembleia da República. Lisboa.

Lei Constitucional n.º 1/2005, de 12 de agosto. *Diário da República* nº 155/2005 - 1ª série- A. Assembleia da República. Lisboa

Lei nº 4/2007, de 16 de janeiro. *Diário da República* nº11/2007 - 1ª série. Assembleia da República. Lisboa.

Lei nº 110/2009, de 16 de Setembro. *Diário da República* nº 180/2009 – 1ª série. Assembleia da República. Lisboa.

Lei nº 119/2009, de 30 de dezembro. *Diário da República* nº 251/2009 - 1ª série. Assembleia da República. Lisboa.

Lei nº 55 - A/2010, de 31 de dezembro. *Diário da República* nº 253/2010 - 1ª série. Assembleia da República. Lisboa.

Missão para a Sociedade da Informação (2007). *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. [On-line] acedido a 15 maio de 2012 em: <http://www.acessibilidade.gov.pt/docs/lverde.htm>.

Machado, J. (s.d.). *Governo eletrónico: modernização da Administração Pública*. Acedido a 29 de maio de 2012 em <http://labia.di.uminho.pt/ap/infos/apoio/Ap06.pdf>.

Marques, C., Silva, V., Campos, R. (s.d.). *O Governo Eletrónico em Portugal: um estudo com alunos de Administração Pública*. Instituto Politécnico de Tomar. Acedido a 2 de dezembro de 2011, em <http://hultig.di.ubi.pt/ricardo/ficheiros/RevistaSuperAvit.pdf>.

Mateus, J. (2008). O governo eletrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das tecnologias de comunicação para a sua estratégia. *Revista de estudos Politécnicos*, Vol VI, nº 9. Acedido a 2 de dezembro de 2011, em: <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/tek/n9/n9a02.pdf>.

Moon, M. (2002). The evolution of e-Government among municipalities: rhetoric or reality?. *Public Administration Review*, vol. 62, nº4, pp. 424-433.

OCD E (2008). *Making life easy for citizens and business in Portugal administrative simplification and e-government*. [On-line] acedido a 5 de janeiro de 2012, em: <http://www.oecd.org/gov/regulatorypolicy/makinglifeeasyforcitizensandbusinessesinportugaladministrativesimplificationande-government.htm>.

OCDE (2008). *Facilitar a vida dos cidadãos e das empresas em Portugal*. [On-line] acedido a 5 de janeiro de 2012, em http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/tornar-a-vida-mais-facil-para-cidadaos-e-empresas-em-portugal_9789722717847-pt.

ONU (2003). *World public sector report 2003 e-Government at the crossroads*. Nova Iorque. [On-line] , acedido a 15 de junho de 2012 em: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>.

ONU (2012). *E-Government Survey 2012: E-Government for the people*. Department of Economic and Social Affairs, Nova Iorque: Nações Unidas. [On-line] acedido a 5 de junho em: <http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html>.

Persson, A., Goldkuhl, G. (2005). *Stage models for public e-services –investigation conceptual foundations*. Acedido a 16 de agosto 2012, em <http://www.vits.org/publikationer/dokument/492.pdf>.

Pinto, A. (2010). *O imperativo das tecnologias no Estado. Estratégias de e-government para as empresas em Portugal*. Dissertação de mestrado, Universidade Nova de Lisboa – Faculdade de Ciências Sociais, Lisboa.

Plano Tecnológico (2007). *Newsletter, rankings e relatórios*. [On-line], acedido a 15 de maio de 2012, em: http://www.planotecnologico.pt/document/Newsletter_01_SET07.pdf.

Plano Tecnológico (2008). *Newsletter, rankings e relatórios*. [On-line], acedido a 15 de maio de 2012, em: http://www.planotecnologico.pt/document/Newsletter_13_23SET08.pdf.

Plano Tecnológico (2011) - *Newsletter, rankings e relatórios*. [On-line], acedido a 3 de agosto de 2012 em: www.planotecnologico.pt/document/Newsletter14_Iserie_17032011.pdf.

PWC CONSULTING (2001). *E-Government: o futuro do serviço público na sociedade de informação – o posicionamento atual da oferta e da procura de serviços públicos pela internet em Portugal*. Lisboa: PWC Consulting.

Ramos, H.S., Jr. (2009). Princípio da eficiência e governo eletrónico no Brasil. O controlo da Administração Pública pelo Cidadão Brasileiro. *Revista Democracia Digital e Governo Eletrónico*, 1, vol 1: 143-152. Acedido a 18 de novembro de 2011, em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/2014/30660>

Resolução do Conselho de Ministros nº 34/2012, de 15 de março. *Diário da República nº 54/2012 - 1ª Série*. Conselho de Ministros. Lisboa

Resolução do Conselho de Ministros nº 108/2003, de 12 de agosto. *Diário da República nº 185/2003- 1ª Série-B*. Conselho de Ministros. Lisboa

Rover, A. (s.d.). *Avaliação de portais e sítios governamentais*. Florianópolis. Universidade Federal de Santa Catarina. Acedido a 2 de abril de 2012, em: http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/doutorado_artigo_disciplina_egov_v13_paloma_marcus.pdf.

Santos, A. (2011). *O Cloud computing na AP será cada vez mais uma realidade nos próximos anos, não só por cá mas também ao nível europeu*. Acedido a 31 maio 2011, em: http://www.algebrica.pt/i_ap/.

Vidigal, L. (2005). *A face oculta da Administração Pública eletrónica: uma abordagem sociotécnica*. Acedido a 31 de maio de 2011, em http://luisvidigal.no.sapo.pt/A_face_oculta_da_Administracao_Publica_ElectronicaPDF.pdf.

UMIC (2003). *Qualidade e eficiência dos serviços públicos- plano de ação para o governo eletrónico*. Acedido a 3 de abril em: <http://purl.pt/267/1/>.

UMIC,(2012). Gráficos e tabelas – observação e *benchmarking*: Anacom. [On-line], acedido a 02 de junho de 2012, em: http://www.umic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3145&Itemid=171.

Unesco (2005). *Instrumentos sobre E-Governo para países em via de desenvolvimento*. Nova Deli: Unesco.

West, D. (2008). *Improving technology utilization in eletronic government around the world*. Japão: Brookings Governance Studies. Acedido em 10 de novembro em http://www.brookings.edu/~media/research/files/reports/2008/8/17%20egovernment%20west/0817_egovernment_west.pdf.

Worral, L. (2011). *Leading issues in e-Government for researchers*. Reino Unido: Academic Publishing International Ltd.

9. ANEXOS